ADRIAN NUȚĂ

ABILITĂȚI DE COMUNICARE

Colecția Caiete Experiențiale

ABILITĂȚI DE COMUNICARE

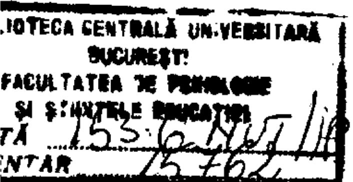


Cartea a apărut sub egida
Societății de Psihoterapie Experiențială Română

ISBN 973-8383-20-X

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
NUȚĂ, ADRIAN
Abilități de comunicare/ Nuță Adrian.- București: Editura S.P.E.R., 2004
Bibliogr.
ISBN 973-8383-20-X

159.922.27
316.6



Difuzare – Editura SPER
Bdul. Chișinău 12, Sect. 2, București
Tel/Fax: 021.314.89.72
Culegere computerizată:
Camelia Dumitru
Tehnoredactare: Adrian Luca
Coperta: Cătălin Andrei

CUPRINS

CUVÂNT ÎNAINTE

În ultima parte a fiecărui an (lunile octombrie, noiembrie şi decembrie) merg la Facultatea de Psihologie, între altele, şi pentru un tip de activitate numit ***laborator de comunicare****. Cum una din preocupările mele constante este să-mi fac viața mai interesantă (eventual şi altora) la ce crezi, dragul meu cititor, că m-am gândit? La un suport teoretic pentru activitatea mai sus-menționată. Dacă îmi eşti student, cartea pe care o ții în mână te va ajuta nu doar să afli mai multe despre comunicare, ci şi să iei o notă foarte bună, în cazul în care te interesează aşa ceva.*

În ce mă priveşte, voi fi puțin mai aproape de idealul de profesor, acela care nu mai predă nimic, bazându-se pe faptul că studenții ştiu să citească, dar experimentează, provoacă, stimulează, analizează sau testează, acțiuni care aproximează conceptul meu de "viață interesantă".

Întrucât limbajul exclusiv academic mi se pare uneori constipat şi anost, mi-am permis să folosesc un stil mai lejer, în raport cu care sper să te simți confortabil. Ca şi cum ai citi o anecdotă:

"Băiețelul se întoarce acasă după prima lui zi de şcoală.

- *Ei, ai învățat ceva astăzi? – întreabă mama curioasă.*
- *Nu mare lucru, răspunse copilul. Mâine trebuie să mă duc din nou."*

1 iunie 2004

Capitolul I

ŞCOALA DE LA PALO ALTO – UN MODEL TEORETIC AL COMUNICĂRII

1.1. Puţină istorie

De unde vine acest cuvânt, "comunicare"? Care este originea lui? Se pare că sensul de bază al cuvântului este dat de latinescul **comunicare,** termen ce se referă la "acţiunea de a pune în comun lucruri, indiferent de natura lor". Cred că merită să reţii această semnificaţie iniţială, căreia, ulterior, contextele culturale şi istorice i-au adăugat note atât de numeroase încât orice teoretician serios al comunicării recunoaşte că obiectul său de studiu nu poate fi definit fără a stârni obiecţiile altor specialişti.

În psihologie, cred că este acceptabil să înţelegem prin **a comunica** actul de a împărtăşi, a pune împreună, a crea o legătură sau a stabili o relaţie.

Comunicarea creează comunicare şi comunitate şi nu este lipsit de interes să observi polaritatea opusă a termenului, **excomunicarea**. Prin aceasta se înţelege "interdicţie de a primi împărtăşanie", interdicţie cu certă semnificaţie pedepsitoare, conducând la excluderea din comunitate.

Sensul **de a transmite** al comunicării apare târziu, pe la 1700, impunându-se decisiv în timpurile noastre, odată cu importanţa tot mai mare a mijloacelor de comunicare în societatea contemporană.

Şcoala de la Palo Alto s-a opus modelului matematico-cibernetic ce îl privilegia pe **a transmite**, căutând să recupereze sensul originar, acela de **a pune în comun**. Această şcoală s-a născut în jurul unui institut aflat în apropiere de San Francisco. "Institute of Mental Research" fusese înfiinţat de Paul Watzlawick şi Dan Jackson, în 1959. Membri ai aşa-numitului "Colegiu invizibil", ei au publicat, împreună cu Janet Beavis, lucrarea ce îi va face faimoşi: "O logică a comunicării". Influenţaţi de gândirea strălucită a lui Gregory Bateson, antropolog şi biolog britanic, paloaltiştii au recuperat comunicarea din zona instrumentelor cunoaşterii şi au ridicat-o la statutul de totalitate sau context integrator. Cum spunea Watzlawick (1972): "Ne

supunem în permanență regulilor comunicării, dar chiar aceste reguli, gramatica acestei comunicări sunt lucruri **de care nu suntem conștienți**".

Ca unul îndrăgostit definitiv de gândirea holistă, nu pot decât să mă simt aproape de Școala de la Palo Alto și să nu prezint în această carte decât modelul propus de ea, deși e bine de știut că mai există și altele, anume: teoria matematică a comunicării (Shannon și Weaver), paradigma lingvistică (Saussure și Jackobson), modelul empirico-funcționalist (Lasswell), teoria acțiunii comunicative (Habermas), teoria conversației (Grice), modelul dialogului referențial (F. Jacques). A intra în hățișul acestor teorii nu face parte din obiectul laboratorului de comunicare, motiv pentru care, dacă ai aflat că există, poți să le uiți liniștit.

1. 2. Axiomele comunicării

Nu sunt axiome în sensul riguros din matematică. Mai degrabă sunt principii derivate din cercetarea mecanismelor proceselor de comunicare, în special în situațiile în care acestea sunt disfuncționale și generează blocaje. Cercetările în domeniul schizofreniei realizate la Palo Alto au pus în circulație, în 1956, conceptul de **double bind**, dubla legătură sau dubla constrângere (voi reveni asupra acestui subiect). În contextul acestor cercetări medicale, Watzlawick și colegii săi au identificat câteva "proprietăți simple ale comunicării", prin care au încercat să determine structura internă a comunicării.

1. ESTE IMPOSIBIL SĂ NU COMUNICI

Această axiomă e strâns legată de perspectiva organică propusă de Bateson. Comunicarea seamănă mai mult cu un organism decât cu o mașină. Chiar dacă nu spui nimic, acesta e un fel de a spune ceva. Respirația care se accelerează, obrazul care se înroșește sau pălește, transpirația care se observă pe frunte, privirea care se întoarce în altă parte, toate aceste semnale **comunică ceva**, deci sunt comportamente comunicaționale.

Comunicarea verbală este doar partea vizibilă (adesea minusculă) a unui aisberg uriaș care conține, pe lângă cuvinte, gesturi, mimică, postură, tonalitate a vocii, ritm. Mai mult decât atât, oamenii comunică prin hainele pe care le poartă, mașinile în care circulă, casele în care locuiesc (decorațiuni interioare, facilități, cartier), scaunele pe care stau, firmele pentru care muncesc, ș.a.m.d.

- "Activitate sau inactivitate, vorbire sau tăcere, orice are valoare de mesaj. Asemenea comportamente influențează altele care, la rândul lor, nu pot să nu răspundă la comunicări și prin însuși acest fapt să comunice." (Watzlawick, 1972).

Comunicarea nu este un proces care începe undeva, inițiat de cineva, ci mai mult o matrice care înglobează toate activitățile umane. Copilul comunică în burta mamei sale fiind, și chiar nașterea sa este un fapt de comunicare (înregistrat oficial sub numele de "certificat de naștere"). Curajoasa formulă a lui Bateson, "părțile sunt egale cu întregul" începe astfel să capete sens, trimițând la un univers în care nimic nu există separat sau deconectat și în care dihotomiile clasice minte-corp, substanță-formă, spirit-materie își pierd din putere.

Din acest punct de vedere, doi oameni care vorbesc, de pildă un profesor și un student, nu sunt decât expresiile vizibile ale unui **ansamblu care comunică,** ansamblu constituit din toate persoanele prezente (unul privește visător pe fereastră, altcineva își aranjează părul, alți doi ascultă perfect concentrați, etc), dar și din felul cum acestea sunt așezate, modul cum arată încăperea, gradul de luminozitate, sunetele de pe hol și chiar, pentru amatorii de subtilități astrologice, poziția Lunii în acel moment, în semnul Scorpionului. Nu este ușor să distingi și să ierarhizezi aceste influențe. La niveluri atât de complexe, analiza logică și prelucrarea statistică, deși lăudabile, îmi par puțin eficiente, iar singura funcție psihologică pe care tind să o creditez este **intuiția**. Acestea sunt zonele în care psihologia încetează a mai fi o știință pentru a deveni o artă. Iar vestea mai puțin bună în legătură cu arta, în general, este că dacă nu ai har sau vocație, degeaba o practici...

Comunicarea este inevitabilă. Te-ai întrebat vreodată în câte feluri poate să tacă un om? Știi să distingi tăcerea admirativă de tăcerea invidioasă? Ai observat tăcerea celui care suferă? Dar tăcerea clocotitoare a celui care va exploda în curând? Cunoști diferența între tăcerea celui care urmează să afle nota la examen și tăcerea celui care hotărăște nota? Poți identifica tăcerea înghițită de umilință sau ridicol? Sau tăcerea superioară a învingătorului? Nu există nici o carte sau manual de psihologie care să descrie aceste tăceri. Doar spiritul tău de observație le va putea revela, ajutându-te astfel să fii un psiholog în contact cu realitatea și nu doar unul în contact cu teoriile despre realitate.

2. ORICE COMUNICARE SE DESFĂŞOARĂ SIMULTAN ÎN DOUĂ PLANURI: CONŢINUTUL ŞI RELAŢIA

Planul conţinutului cuprinde informaţiile (conţinutul comunicării), planul relaţiei este alcătuit din informaţii despre informaţii. Elementele predominante în planul conţinutului sunt **cuvintele**, în planul relaţiei sunt elementele nonverbale (ceea ce obişnuim să numim "limbajul corpului"). Chiar acum, simpaticul meu cititor, noi comunicăm. Conţinutul se compune din cuvintele tipărite, relaţia constă în trăirile pe care aceste cuvinte le trezesc în tine. De pildă, cum crezi că te-ai fi simţit dacă în loc să te evaluez ca "simpatic" te-aş fi făcut "nesuferit" sau "handicapat"?!

Când relaţia este pozitivă, semnalele din planul relaţiei trec în plan secund (sunt percepute inconştient), iar atenţia este focalizată pe semnalele din planul conţinutului. În schimb, dacă relaţia este tensionată, atenţia este captată de semnalele din acest plan. Relaţia devine mai importantă decât conţinutul! În termenii şcolii de la Palo Alto, **atenţia acordată comunicării distruge comunicarea!**

Ce se întâmplă de fapt? Judecata analitică a doi parteneri într-o relaţie negativă se diminuează sau, mai bine zis, tinde să fie dominată de trăiri emoţionale negative, perturbatoare. Informaţiile din planul conţinutului sunt înghiţite de un fel de **ceaţă psihologică** (Festinger, 1964), tot aşa cum, în condiţii de ceaţă reală, vizibilitatea scade foarte mult.

E uşor să sesizezi dacă o relaţie este pe punctul de a se bloca, după cum interlocutorii sunt mai atenţi la planul relaţional. Ei sunt mult mai interesaţi de **cum** se spune decât de **ce** se spune. Privirea ostilă sau batjocoritoare, gesturile încordate sau plictisite, postura agresivă sau tonul culpabilizator se situează acum în centrul câmpului conştiinţei. "Tonul face muzica", într-adevăr, însă acum nu se mai aude decât tonul!

Într-o relaţie armonioasă, expresivitatea mimico-facială, postura sau tonul, congruente şi integrate, permit înţelegerea excelentă a semnalelor din planul conţinutului. De la cursul unui profesor foarte bun studenţii pleacă într-adevăr câştigaţi (cu reprezentări şi noţiuni clare) nu pentru că profesorul stăpâneşte materia (deşi este o condiţie necesară), ci pentru că profesorul e capabil să stabilească o relaţie pozitivă (confortabilă, stimulativă, relaxată) cu studenţii săi. Apărarea favorită a unui astfel de profesor, când este confruntat cu rezultatele activităţii sale, sună cam aşa: "Este vina studenţilor. Sunt leneşi, neinteresaţi, imaturi. Dacă ar fi motivaţi, ar înţelege."

Chiar şi atunci când vorbim la telefon planul relaţiei continuă să existe. El se compune din intonaţie, accent, pauze, ezitări, tăceri. Un bun

ascultător va sesiza aceste semnale şi le va contracara, prevenind înrăutăţirea sau destrămarea relaţiei.

"Cu cât o relaţie este mai spontană şi mai sănătoasă, cu atât aspectul "relaţie" al comunicării trece în plan secund. Invers, relaţiile bolnave se caracterizează printr-o dezbatere fără sfârşit asupra naturii relaţiei, iar conţinutul comunicării sfârşeşte prin a-şi pierde orice importanţă." (Watzlawick, 1972)

3. COMUNICAREA E UN PROCES CONTINUU, CE NU POATE FI ABORDAT ÎN TERMENII DE STIMUL-RĂSPUNS SAU CAUZĂ-EFECT

Această axiomă pare ceva mai ciudată, deoarece noi suntem obişnuiţi să gândim în termenii cauzalităţii lineare. Orice cauză produce un efect, orice stimul generează un răspuns. Dacă te întreb cât e ceasul, poate că o să-mi spui sau o să te faci că n-ai auzit sau chiar o vei rupe la fugă, dacă întrebarea mea e însoţită de apariţia unui cuţit în mâna dreaptă. Oricum, vei avea o reacţie. Eu am avut iniţiativa, tu ai răspuns la această iniţiativă.

Îţi propun să stăm puţin în cap şi să vedem lucrurile invers. De pildă, cobaiul aflat pe masa experimentatorului cugetă în sinea lui: "Mi-am dresat bine cercetătorul. De câte ori apăs pe pârghie, el îmi aduce mâncare".

Această axiomă vrea să spună că lanţul comunicării nu este segmentabil, că ceea ce numim cauze şi efecte sunt judecăţi mai degrabă arbitrare, făcute de pe o poziţie partizană. Comunicarea seamănă mai mult cu o spirală fără început şi fără sfârşit, decât cu un segment cu două capete. Undeva pe această spirală noi părem a iniţia o relaţie de comunicare cu altcineva pentru că ne dorim sau ne propunem. Însă aceasta nu este decât o iluzie, creată de imposibilitatea perceptivă de a surprinde toate variabilele prezente în situaţia definită ca "Eu am început această discuţie". De ce tocmai acum, de ce tocmai aici, de ce în acest fel şi nu altfel, iată întrebări care necesită o analiză atât de laborioasă încât e preferabil să nu o facem, deoarece viaţa e scurtă.

În esenţă, axioma codifică aceeaşi veche idee, anume că **totul este interconectat**, idee împărtăşită atât de fizica modernă, cât şi de unele filosofii orientale. Pe acest palier al realităţii, logica binară şi curgerea lineară a timpului devin desuete şi inutile. Aplicarea lor generează paradoxuri insurmontabile.

Dacă un soţ vine acasă şi se postează în faţa televizorului, el face asta pentru că soţia lui îl cicăleşte şi îl presează să îi dea atenţie? Dacă soţia simte

nevoia să îl scoată din starea de pasivitate, ea face asta pentru că soțul ei preferă să se uite la televizor? Poți spune cu siguranță cine inițiază această comunicare, la al cărui final îți propun să nu ne gândim? A căuta responsabilul sau vinovatul ("Cine a început primul?") e ca și cum ai încerca să rezolvi o serie infinit neconvergentă, ca în cazul șirului imaginat de Bolzano, a cărui sumă depinde decisiv de "punctuație", adică de felul cum se grupează termenii. (Am așa un feeling că nu te dai în vânt după matematici superioare, motiv pentru care nu voi exemplifica paradoxul lui Bolzano).

Gregory Bateson, mentorul celor de la Palo Alto, a indicat într-o manieră șocantă noua logică de care avem nevoie pentru a înțelege viul.

Oamenii sunt muritori.

Socrate este un om.

Deci Socrate este un muritor.

Acesta este cunoscut ca silogismul lui Socrate. Iată însă și silogismul lui Bateson:

Oamenii sunt muritori.

Iarba moare.

Deci oamenii sunt iarbă.

Parcă îl văd pe Aristotel răsucindu-se în mormânt... Evident, acest silogism nu este valid, din punctul de vedere al logicii clasice. El are însă o altfel de validitate. El este valid ca **metaforă**. Astfel putem înțelege intenția lui Bateson: el caută să arate că limbajul viului nu este logic, ci metaforic, adică metafora este logica de care ascultă orice realitate însuflețită.

Metafora exprimă **similitudinile de organizare**, identifică structurile, pe când silogismele clasice identifică obiectele. Dar obiectele nu sunt separate decât în plan abstract. În plan concret, obiectele sunt legate sau, cu alte cuvinte, sunt doar părți ale unui întreg mai mare, la care noi adesea nu avem acces, datorită fatalelor limite perceptive.

În psihologie și în psihoterapie, abilitatea de a opera cu metafore, adică de a vedea "structurile care leagă" este, cred, ceea ce diferențiază un profesionist bun de unul excepțional.

4. OAMENII UTILIZEAZĂ DOUĂ MODALITĂȚI DE COMUNICARE: DIGITALĂ ȘI ANALOGICĂ

Limbajul analogic se bazează pe analogie, asemănare și asociere. Semnalele analoge sunt directe, plastice, sugestive, nespecific umane. Un pui de tigru învață să mănânce urmărind demonstrațiile mamei lui, un pui de om învață să meargă privindu-și părinții.

Limbajul digital se bazează pe corespondența **convențională** dintre semn și obiectul semnificat. Semnalele digitale sunt simbolice, abstracte, specific umane. Codurile sunt învățate, adesea cu efort, fiind imposibil să folosești corect semnale digitale dacă nu le-ai învățat în prealabil. Este ca și cum te-ai duce în China și ai începe să scoți tot felul de sunete, sperând că astfel vorbești limba chineză.

Cuvintele sunt prin excelență semnale digitale. Cuvântul "șapte", de pildă, nu conține nimic în sine care să însemne "de șapte ori". Nici cuvintele "seven" sau "sept" nu sunt mai breze. În același fel cuvântul "scaun" nu are nimic în sine care să sugereze obiectul pe care am convenit să-l numim "scaun".

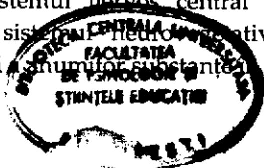
Termenii de digital și analogic provin din cibernetică, știința în care un sistem este considerat digital dacă operează cu o logică binară (de tipul "1 sau 0") și analogic dacă utilizează o logică cu o infinitate de valori.

Dacă ești întrebată ce vârstă ai, răspunsul tău va fi corect sau greșit, cel mai probabil greșit dacă ești una dintre acele femei nemulțumite de vârsta ei. În schimb, întrebată fiind dacă iubești natura, variantele de răspuns sunt mai numeroase. Uneori poți s-o iubești, alteori nu, în special dacă plouă torențial, nu ai umbrelă și trebuie să mergi pe jos 2 km. Cu vârsta nu e așa. Nu poți să ai uneori 20 de ani și alteori 44.

De aceea, semnalele digitale definesc planul conținutului, pe când semnalele analoge sunt specifice planului relației. Limbajul corpului și limbajul paraverbal sunt constituite din semnale analoge, semnale care indică "ce vrea să spună de fapt" vorbitorul, adică oferă informații despre natura relației în desfășurare.

Omul este singura ființă capabilă să comunice în aceste 2 modalități: digitală și analogică. Dacă ești proprietarul unui câine, ai putea crede că și minunatul tău patruped este capabil de o asemenea performanță, întrucât se așează atunci când îi spui "Șezi!". Nu e tocmai așa. Unele animale par "să înțeleagă" sensul cuvintelor, însă ceea ce "înțeleg", de fapt, este comunicarea analogică ce însoțește cuvintele. Dacă ai putea reproduce fidel toate semnalele analoge asociate comenzii și în loc de a spune "Șezi!" ai spune, de exemplu, "Miaună!", știi ce ar face câinele tău? S-ar așeza cuminte! În același fel, șarpele se înalță nu după cum îi cântă dresorul, ci după cum acesta se mișcă, iar aici demonstrația este și mai simplă: șarpele este surd.

Comunicarea analogică se înrădăcinează în stadiile arhaice ale umanității, fiind, de aceea, mult mai extinsă decât comunicarea digitală, abstractă, relativ recentă. Sistemul nervos central operează cu semnale digitale, discrete, pe când sistemul neurovegetativ folosește informații analoge (concentrația variabilă a anumitor substanțe în sânge).



Reține, te rog, faptul că ambele au câte o hibă. Limbajul analogic are **semantica**, dar nu deține o sintaxă corespunzătoare unei definiții limpezi a naturii relației. Limbajul digital are **sintaxa** logică, dar nu posedă o semantică potrivită pentru relație.

Să-ți traduc: limbajul analogic nu este îngrădit de restricții combinatorice, adică de reguli care să privilegieze, respectiv să excludă anumite secvențe în comunicare, limbajul digital nu poate codifica adecvat caracterul relației.

Mai simplu, una este să o vezi pe prietena ta plângând, altceva este să-ți trimită un sms cu conținutul "lacrimi"; pe de altă parte, dacă ea, aflată la distanță, plânge, fără să-ți trimită un sms, tu nu vei ști nimic despre starea ei emoțională, mai ales dacă urmărești vigilent Euro 2004. Mai mult decât atât, lacrimile pot fi expresia unei combinații de stări (singurătate, neajutorare, tristețe, lipsă de speranță), greu de identificat lingvistic, dar ușor de simțit, dacă poți intra în rezonanță empatică.

Limbajul analogic este greu de interpretat, adică de transpus în limbaj digital. Totuși, este vorbit de noi toți! Din punct de vedere analogic, oamenii sunt niște guri-sparte, adică "vorbesc" tot timpul. Cel care se antrenează în recunoașterea semnalelor nonverbale va fi mult mai rar în situația de a reacționa inconștient, în baza puținelor semnale analoge pe care le percepe. Oricine își poate da seama că o persoană este furioasă atunci când țipă, însă un bun "psiholog" (nu neapărat cu diplomă) îi va intui starea în creștere încă de la primele semnale, subtile, de iritare. Această situație este, evident, deosebită, pentru că nu e același lucru să tratezi o carie profundă cu a trata un mic punct negru pe 1.4.

5. COMUNICAREA ESTE IREVERSIBILĂ

Pot să-ți dau o floare și apoi să o iau înapoi, pot să scot gheața de la congelator, să o transform în apă și apoi să o pun la înghețat, pot să mă duc la Vama Veche și apoi să mă întorc.

Dar nu pot să iau înapoi mesajul pe care ți l-am comunicat, tot așa cum nu pot să transform vinul în struguri. Mesajul meu a modificat ceva în tine, ca și în mine, de altfel, și următorul mesaj pe care ți-l trimit te va găsi în starea unui receptor diferit, mai mult sau mai puțin de cel care erai înainte.

Dacă te-am jignit, umilit sau ridiculizat îmi pot cere iertare, dar tu nu vei mai fi același. Ar fi grozav să ai atâta maturitate interioară încât să integrezi acest fapt, găsindu-i semnificații posibile, dar asta, oricum, e realizarea ta și n-are nici o legătură cu mine.

Capitolul II

VOCEA

Cărțile consacrate comunicării citează frecvent o cercetare a lui Mehrabian (1969): din totalul mesajelor emise de o persoană, 7% sunt verbale (semnale verbale, cuvintele), 28% sunt paraverbale (semnale transmise de voce) și 65% sunt nonverbale (semnale transmise de corp). Prin urmare, ponderea comunicării verbale este de 35%, restul de 65% revenind comunicării nonverbale.

Poate te întrebi ce înseamnă semnale sau limbaj paraverbal? Este un fel de limbaj ascuns în interiorul limbajului verbal, ca atunci când, intrând într-un magazin pentru a cere ceva, vânzătoarea îți adresează un astfel de "Ce doriți?" încât înțelegi cu ușurință "Chiar era nevoie să mă deranjezi?". Dacă ești o fire mai sensibilă îți vei cere și scuze.

Limbajul paraverbal se referă la toate manifestările vocale separate de conținutul lor verbal, anume la intonație, accent, dicție, volum, ritm, pauze, modulații. Tot aici intră o gamă largă de manifestări expresive precum suspinele, bombănelile, mormăitul, râsul, plânsul, jelitul, țipetele, urletele, văicăreala, scâncetul, gemetele, bolboroseala, plescăitul, murmurul, bălmăjeala, oftatul, ș.a.m.d.

După cum se poate vedea (sau auzi?), cuvintele nu înseamnă totul. Ba înseamnă chiar foarte puțin, 7% sau, după cercetări mai recente, 10% din impactul mesajului. Ele transmit informații al căror înțeles este nuanțat, amplificat, diminuat sau constrâns de celelalte 2 limbaje, paraverbalul și nonverbalul. De aceea, a te focaliza exclusiv pe cuvinte este contraindicat, cu atât mai mult în această profesie (psihologie, psihoterapie) în care a înțelege cu adevărat un om înseamnă a asculta cu a treia ureche și a privi cu al treilea ochi.

Registrul comunicării are și un nivel inconștient, nivel pe care sunt transmise dispoziții, trăiri emoționale, sentimente, atitudini, nevoi și dorințe secrete. Acest nivel acoperă 90% din comunicare, iar tu, ca viitor specialist, va trebui să înveți să-l recunoști și să-l decodifici. Dacă privești puțin în istoria ta, vei realiza că școala pe care ai urmat-o ți-a predat o serie de cunoștințe (multe inutile, fie vorba între noi), dar n-a abordat acest domeniu esențial. Plusând puțin, îmi vine să spun, după aproape 30 de ani petrecuți prin școli și

facultăți, că aspectele cele mai interesante, savuroase sau fascinante ale vieții se studiază oriunde, mai puțin în instituțiile de învățământ.

2. 1. Tonul

Prin ton se înțelege **înălțimea** cu care se pronunță o silabă, adică felul în care urcă sau coboară glasul în timpul vorbirii. Termenii sinonimi pentru ton sunt "intonație" sau "inflexiune". Variația înălțimii muzicale a vocii provine din variațiile de ton laringian sau fundamental al vocii.

Înălțimea sunetului se referă la numărul de vibrații pe secundă ale unui sunet. În termenii fizicii, aceasta este **frecvența** sunetului. Cu cât numărul de vibrații este mai mare, cu atât vocea este mai "înaltă".

Tonul înalt este asociat cu nemulțumirea, iritarea, frica sau revendicările infantile. "Tonul de copil" sugerează nesiguranță, experiență redusă sau lipsa de autoritate. E dificil să fii convingător dacă îl folosești și riști să nu fii luat în considerație sau tratat cu o superioritate îngăduitoare. Există însă și situații în care tonul înalt, copilăros își dovedește eficiența. Acestea sunt, bineînțeles, situațiile de manipulare emoțională.

Când numărul de vibrații este mai mic, avem de-a face cu o voce "joasă". Este o voce care exprimă calm, competență, siguranță de sine. Acesta e "tonul parental", la care creierul tinde să răspundă automat prin supunere, deoarece evocă autoritatea părinților, bunicilor sau profesorilor.

Dacă ești la un examen oral și nu stăpânești prea bine subiectul, vorbește cu o voce joasă, chiar apăsat și, în ciuda prostiilor pe care e posibil să le debitezi, vei face impresia unui om care știe ce spune, o persoană serioasă și responsabilă care merită o notă bună (Dar nu încerca dacă profesorul este foarte atent!).

Tonul scăzut (înălțimea mică a sunetului) creează senzația de relaxare, control pe situație, forță bine temperată. Este un ton blând, consolator sau securizant. Însă când scade foarte mult nu e exclus ca interlocutorul să adoarmă. (de aceea se și folosește în hipnoză).

Stridențele și vocea "subțire", pe de altă parte, apar în condiții de tensiune sau anxietate, când corzile vocale par a se întinde asemenea corzilor unei viori. Vocea se ascute și poți resimți chiar o senzație de agresiune. E ceva asemănător cu felul în care o cretă ascuțită zgârie tabla. Sunt puține șanse ca cineva care vorbește așa să se facă agreabil, plăcut sau dorit.

Tonul exprimă emoții și atitudini într-o asemenea măsură încât cuvintele rostite devin, la un moment dat, irelevante. Cine a participat sau asistat la o dispută în cuplu (sau în familie) știe la ce mă refer. Tonul face muzica, iar un ton supărat va face, desigur, o muzică "supărată". Uneori ies și scântei (adică avem spectacol de sunet și lumini).

2. 2. Accentul

Este o altă formă de modulație a vorbirii, legată de ton. Se referă la rostirea mai puternică sau pe un ton mai înalt a unei silabe, un cuvânt sau chiar un grup de cuvinte.

Câte animale din **fiecare specie** (accentuat) a luat Moise cu el pe arcă? Ia să vedem, ai citit Vechiul Testament? Două, zici? Ei bine, nu! Nu a luat nici un animal, întrucât eroul acestei povești nu este Moise, ci un alt tip, unul Noe.

Poate știi însă când în istorie **România** (accentuat) a început cu R și sfârșit cu S? Niciodată, zici? Iar te contrazic. Întotdeauna în istorie "România" a început cu R, iar "sfârșit" cu S.

Capacitatea de a manipula accentele este echivalentă cu capacitatea de a manipula interlocutorul, determinându-l să dea un anume răspuns. De asemenea, mutarea accentului de pe un cuvânt pe altul poate schimba total înțelesul unei propoziții sau fraze.

"Tu **trebuie** să citești această carte" (Nu avem ce negocia, nu ai de ales, trebuie să faci asta).

"**Tu** trebuie să citești această carte" (E ceva ce te privește pe tine, e ceva ce are legătură cu tine).

"Tu trebuie să citești **această** carte" (Este o carte deosebită).

Persoanele cu un fond afectiv mai sărac sau social inhibate se exprimă plat și monoton, semănând cu niște roboți. Chiar dacă spun lucruri foarte interesante, **felul** cum le comunică, lipsit de inflexiuni, le face să pară plictisitoare. La celălalt pol, un mare histrionic te poate captiva citind din "Pagini Aurii" sau din cartea de telefon.

2.3. Volumul

Vocea este "tare" sau "moale" în funcție de intensitatea sunetului. O voce puternică inspiră forță și vitalitate, dar la fel de bine îl poate indica pe cel combativ sau agresiv, care se simte în pericol și încearcă să facă ceva.

Hormonii de luptă, prin energia pe care o pun la dispoziția organismului, susțin volumul mare al vocii. Singura excepție o reprezintă "furioșii" care au tendința de a orienta spre interior energia suplimentară. Ei sunt predispuși la diferite somatizări (între care ulcerul).

Există însă şi oameni care dispun în mod natural de un potenţial energetic înalt. Pentru vocea lor "tare şi răspicată" riscă să fie percepuţi ca agresivi sau conflictogeni când sunt pur şi simplu fermi sau moderat angajaţi într-un dialog. Aceste interpretări greşite sunt făcute mai ales de cei "liniştiţi", neobişnuiţi cu intensităţi sonore peste un anumit prag.

Cele mai frecvente asocieri pe axa **mare-mic** a volumului sunt:

- volum mare: obraznic, dominator, vrea să impresioneze, face pe şeful, puternic, vrea să-l ştii de frică, crede că eşti surd
- volum mic: pasiv, bleg, fricos, fără iniţiativă, nesigur, papă lapte, mototol, evitant, molatec.

Reţine că ambele polarităţi sunt modalităţi excelente **de a atrage atenţia**. În raport cu cei al căror volum este mediu, a vorbi "tare" sau "moale" este un mijloc de a ieşi în evidenţă, chiar dacă la nivel conştient nu îţi propui asta. Orice bun psiholog ştie că atenţia este o hrană. Iată că unii dintre noi au vocea "setată" pentru a fi siguri că primesc această hrană, fără efort.

Orice hrană este, în esenţă, energie. Aşa că nu te mira dacă, fiind constant în preajma unor persoane care vorbesc "tare" sau "slab", te vei simţi devitalizat şi iritat (ca mecanism de apărare). Ele au primit atenţia ta, deci energia ta. Este logic să ai mai puţină energie.

Dacă vrei să-ţi reglezi volumul vocii (în sensul de **a-l mări**) poţi face următorul exerciţiu simplu: înainte de a te exprima, inspiră adânc, dilatând cutia toracică. Apoi împinge aerul simultan cu sunetele. Iar ca verificare, încearcă să spui acelaşi lucru, după ce în prealabil ai expirat profund. Cum? Ce zici? Ai plecat deja?

2.4. Dicţia

Numită şi "dicţiune", este arta de a pronunţa corect şi clar cuvintele. Ca şi în cazul volumului mic (vocea "stinsă"), cei care vorbesc neclar sau se bâlbâie îşi constrâng interlocutorii să le acorde **mai multă atenţie** decât le-ar acorda în mod obişnuit.

Cel care are o dicţie bună delimitează net sunetele, cuvintele şi propoziţiile, astfel încât exprimarea lui este inteligibilă şi clară. Echivalentul vizual al unei dicţii excelente este un text scris de mână ce poate fi înţeles de oricine.

Sunt situaţii în care oameni ce nu au probleme de articulare devin, brusc, neclari. Acestea sunt situaţiile în care nu sunt siguri de ceea ce afirmă, nu se simt confortabil, găsesc subiectul ameninţător sau vor să ascundă ceva. Oricine vorbeşte în faţa unui auditoriu se va pronunţa mai încet sau neclar pe marginea aspectelor pe care nu le stăpâneşte sau care nu-i plac. (În plină campanie

electorală, trebuie să recunosc inaplicabilitatea acestui principiu în cazul candidaţilor la fotoliul de primar care par să se priceapă la tot. E o asemenea inflaţie de competenţă încât, de teamă de a nu greşi, cred că nici nu mai votez).

Un exerciţiu minunat pentru împleticirea limbii (pardon, pentru un nivel superior de articulare a cuvintelor) este să reciţi, cât de repede poţi, următoarele versuri:

"S-a suit capra pe piatră
Piatra a crăpat în patru.
Crăpa-i-ar capul caprei negre-n patru
Cum a crăpat şi piatra-n patru."

"La tâmplar, în tâmplărie
S-a-ntâmplat o întâmplare.
Un tâmplar, din întâmplare,
S-a lovit la tâmplă tare."

Sau, dacă eşti amator de proză:

" – Tu când ai de gând să te renaturalizezi?

– Nu înainte ca cei denaturaţi să se naturalizeze, cei renaturalizaţi să devină mai naturali fără a se denatura, iar cei naturalizaţi să se naturalizeze cu adevărat."

2. 5. Viteza (ritmul)

În limbile indo-europene, ritmurile vorbirii sunt considerate ca:

- lente, când se rostesc până în 200-250 silabe/minut
- normale, când se rostesc între 250 şi 500 de silabe/minut
- rapide, când se rostesc mai mult de 500 de silabe/minut.

Aceste viteze sunt relative, întrucât ceea ce este "normal" pentru nemţi este lent pentru francezi sau italieni, ceea ce este "normal" pentru olteni este rapid pentru moldoveni, etc.

De asemenea, cel care vorbeşte foarte repede nu este neapărat şi inteligent. Poţi să vorbeşti repede nu pentru că gândeşti repede, ci pentru că eşti repezit sau palavragiu. Totuşi, viteza mare de vorbire este asociată cu **urgenţa.** Dacă în clădirea în care înveţi a izbucnit un incendiu devastator şi le spui colegelor tale, în cel mai ritm lent posibil "Ştiţi…etajul 7 este în flăcări…poate ar fi bine să coborâm", nimeni nu se va mişca de pe scaun, punând astfel în pericol cea mai strălucită generaţie de psihologi din acest secol.

Ritmul lent este foarte potrivit când informaţiile pe care i le transmiţi ascultătorului îi sunt total necunoscute. A vorbi lent înseamnă a ţine cont de

capacitatea lui de a asimila. Marii pedagogi țin întotdeauna cont de nevoile copiilor, pe când "micii" pedagogi, vorbind repede, nu încearcă decât să arate ce grozavi sunt (iar această nevoie, cum sper că îți dai seama, este o nevoie de tip infantil).

Riscul când vorbești lent este să plictisești. Și atunci soluția este să fii flexibil, adică să treci mai repede peste ceea ce este banal sau de bun simț, stăruind mai mult pe ceea ce este esențial sau semnificativ.

Persoanele echilibrate trec cu ușurință, în funcție de context, de la un ritm la altul, fără a exagera. Cei care nu-și modifică deloc ritmul sunt percepuți ca rigizi, inerți, controlați, disciplinați, incapabili sau puțin disponibili să-și arate sentimentele. Labilii emoționali, dimpotrivă, înregistrează mari fluctuații în viteza de vorbire. Persoanele cu o vulnerabilitate de tip histrionic (versatilitate și permeabilitate dispoziționale) intră în această categorie.

În cazul în care dorești să-ți mărești viteza de vorbire, e bine să știi că procesul vorbirii antrenează mai mult de 100 de mușchi. E nevoie de exercițiu! Afirmațiile și ideile pe care le repeți, tinzi să le spui tot mai repede. Este ca și cum ai "unge" mașinăria (crește coordonarea mușchilor).

2. 6. Pauzele

În comunicare, pauzele pot fi la fel de sugestive ca și cuvintele sau modulația vocii. Cum spunea cineva, "sunt cuvinte care îți trec pe lângă ureche și tăceri care îți merg la suflet".

Pauzele subliniază cuvintele care au fost rostite sau introduc idei importante. Acestea sunt pauzele retorice, "de efect". Alte tipuri de pauze sunt invitații adresate interlocutorului, pentru a se exprima sau reprezintă modalități de control al rezultatului (impactul mesajului asupra publicului).

Pauzele sunt **nimic** din punct de vedere al conținutului. Cu toate acestea, ele pot transmite informații mai dense/puternice decât cuvintele. Sună paradoxal, însă și tăcerea vorbește. Învață să o asculți!

Și acum, să recapitulăm. Principalele componente ale limbajului paraverbal sunt: **tonul, accentul, volumul, dicția, ritmul, pauzele**. Caută să le urmărești conștient, adică să participi la comunicare orientându-ți percepția și asupra lor, nu doar asupra cuvintelor. Vei fi uimit să descoperi câte semnale ți-au scăpat până acum.

Într-un fel, este ca și cum ai învăța o limbă străină pe care, de fapt, ai vorbit-o tot timpul. A fi mai conștient de stimulii paraverbali înseamnă a fi mai aproape de ceea ce oamenii comunică, atunci când vorbesc sau tac, dar și a comunica tu însuți mai armonios, dacă se întâmplă să-ți dorești asta.

Capitolul III

LIMBAJUL CORPULUI

În 1944, Ray Birdwhistell, un profesor de la Universitatea din Toronto, a ținut un curs prin care a pus bazele unei discipline noi în cadrul științelor comunicării: **kinezica.** Obiectul de studiu al acestei discipline era constituit din ansamblul modalităților de comunicare prin gesturi și mimică. "Kinesis", în limba greacă, înseamnă mișcare. A cui mișcare? A corpului. De aceea, kinezica mai este cunoscută și ca o disciplină centrată pe analiza limbajului corpului. Merită să amintesc, în paranteză, că Birdwhistell era prieten cu Gregory Bateson și a devenit membru marcant al "Colegiului Invizibil" de la Palo Alto. Cercetările sale au căpătat notorietate odată cu un studiu consacrat unei secvențe filmate de numai 9 secunde, intitulată "Țigara lui Doris".

Unul dintre primele lucruri care trebuie știut în materie de kinezică este că **nu există un dicționar de kinezică**. Un anumit gest nu înseamnă întotdeauna același lucru. Mâna sprijinită în șold, de pildă, cu cotul scos în afară, creează impresia de dominare, fiind un gest intimidant. Sunt însă și situații în care sprijinirea mâinilor în șold semnifică dezamăgirea sau neajutorarea, ca atunci când faci autostopul și te uiți lung după mașini, încercând să-ți dai seama de ce nu opresc.

"Legile" limbajului corpului surprind **regularități** de exprimare în comunicare, deci descriu cu **aproximație** o realitate, aceea a comunicării nonverbale. Deși este posibil, după multiple exerciții, să-l poți "citi" pe celălalt, eroarea de interpretare este întotdeauna posibilă. Din acest motiv **întrebările de control** sunt sfânte! Ele sunt fie deschise ("Cum te simți în clipa asta?"), fie închise ("Am senzația că ești îngrijorată, este adevărat?").

De asemenea, trebuie să știi că un semnal nonverbal oferă un indiciu pe când un grup de semnale este mai credibil (dacă oferă indicii care se validează unele pe altele). De exemplu, dacă stai la masă cu cineva și îl vezi încruntându-se fără motiv te poți gândi că este nemulțumit de ceva.

Dacă îţi şi împinge uşor ţigările, bricheta sau stiloul, începi să te dumireşti: e nemulţumit, într-adevăr, de faptul că i-ai încălcat teritoriul.

În sfârşit, nimeni nu poate sesiza cu precizie semnalele nonverbale ale altora dacă nu a devenit conştient de propriul său limbaj corporal. Asta înseamnă să percepi un semnal pe care îl emiţi (de exemplu, treci prin faţa unui grup şi priveşti în jos) şi să înregistrezi starea pe care o ai în acel moment (te simţi stânjenit, vrei să treci neobservat).

Nu voi analiza în acest capitol numeroasele semnale nonverbale prezente în comunicare, întrucât au făcut-o alţii. În limba română există 2 cărţi excelente, pe care le recomand cu căldură:

- Horst Rückle, "Limbajul corpului pentru manageri", Ed. Tehnică, 1999;
- Vera Birkenbihl, "Semnalele corpului", Ed. GemmaPress, 1999.

Până ajungi să te delectezi cu ele (şi apoi să aplici noile cunoştinţe), reţine că există 4 mari categorii de semnale nonverbale.

1. Postura

Se referă la felul cum stă un om la un moment dat şi la mişcările prin care îşi schimbă poziţia corpului. Aici intră felul cum stă în picioare, modul în care se deplasează (mersul), felul în care stă pe scaun. În acest ultim caz, iată cele 10 tipuri de analiză a poziţiei braţelor şi picioarelor:

- picioarele întinse
- picioarele îndoite din genunchi
- picioarele strânse
- picioarele îndepărtate
- picior peste picior
- genunchi peste genunchi
- încrucişarea picioarelor la nivelul gleznelor
- mâinile şi braţele sub masă
- mâinile şi braţele pe masă
- mâinile şi braţele care nu au pe ce să se sprijine

2. Mimica

Se referă la toate fenomenele pe care le putem observa pe faţa unui om. Aici intră mişcările capului, contactul vizual şi direcţia privirii,

zâmbetul, reacţiile psihosomatice (înroşire, pălire), mişcările sprâncenelor, gradul de deschidere a ochilor, umflarea nărilor, poziţia buzelor.

Iată, de pildă, subcomponentele exprimării cu ajutorul capului:

- capul plecat
- mişcarea capului îndreptată înainte
- înălţarea capului
- datul din cap
- mişcarea capului spre spate şi în sus
- înclinarea laterală a capului (stânga/dreapta)
- legănarea capului
- scuturarea capului
- întoarcerea feţei într-o parte.

Un aspect pe care vreau să-l subliniez este strict legat de natura şi durata contactului vizual. Pentru a construi o relaţie bună cu cineva (vezi relaţia profesională în psihologie), este necesar să priveşti în ochii celui cu care comunici, fără însă ca această întâlnire a privirilor să depăşească 60-70% din durata comunicării.

Cel care minte sau care are ceva de ascuns va evita să-ţi întâlnească privirea mai mult de 1/3 din timpul interacţiunii. Pe de altă parte, cel care susţine un contact vizual mai mult de 2/3 din durata conversaţiei are sentimente puternice faţă de tine (este foarte atras sau, dimpotrivă, îţi este ostil).

Între 2 oameni care se plac tinde să existe un grad înalt de contact vizual! Aceasta este o regulă banală, descoperită de oricine a fost vreodată îndrăgostit. În schimb, dacă partenerul tău declară că te iubeşte, dar abia dacă îţi mai aruncă o privire, nu trebuie să-ţi mai indic eu adevăratele lui sentimente.

Urmăreşte contactul vizual şi vei avea indicii despre tipul de relaţie în care se află doi oameni. Ai grijă să nu fie japonezi, deoarece ei sunt învăţaţi de mici să privească la mărul lui Adam. Pentru ei, un contact vizual prelungit înseamnă lipsă de respect!

Contactul vizual semnalează şi nevoia de afiliere. Oamenii cu puternice nevoi de afiliere vor returna frecvent privirile celorlalţi.

Normele sociale reglează durata contactului vizual între necunoscuţi la maxim 3 secunde. Dacă nu mă crezi, te invit să faci următorul experiment: stabileşte contactul vizual cu un trecător din direcţia opusă. Vei vedea că, înainte de a vă apropia prea mult, unul din voi îşi va

muta privirea. Această normă a fost numită "neatenție civilă" și este valabilă mai ales pentru spații limitate (transportul în comun, lift). În astfel de împrejurări, oamenii par fascinați de butoanele liftului, podea, ușă, trafic sau peisajul exterior. Explicația este simplă. Contactul vizual este o modalitate de a intra în zona intimă a celuilalt. Ori într-un spațiu deja strâmt, acest nivel de intimitate nu este tolerabil în relația cu un necunoscut. Există însă și o categorie specială de oameni care nu prea țin cont de această normă. E vorba de **copii**, cei care se uită la tine fără nici un fel de jenă.

Nu în ultimul rând, suspendarea contactului vizual indică dorința de a finaliza interacțiunea. Dacă vrei să pui punct discuției cu cineva, privește-l tot mai puțin! Atenție, acest truc nu funcționează cu cei care încearcă să-ți vândă ceva.

3. Gestica

Se referă la "limbajul mâinilor", în termeni de viteză a mișcărilor, grad de tensiune, poziții, zone de mișcare, mod de ținere a degetelor, distanța dintre mână și corp, activitatea mâinii stângi sau a celei drepte. Iată, de pildă, microanaliza focalizată pe pozițiile mâinilor:

- palmele orientate în sus
- palmele în plan vertical
- palmele orientate înainte
- palmele orientate în jos.

Interesantă este și simbolistica asociată zonei în care acționează mâinile:

- zona inferioară, sub linia centurii
- zona mediană, între linia centurii și umeri
- zona superioară, deasupra umerilor

Este greu să-ți controlezi mimica, dar la fel de greu este să "minți" cu mâinile. O gestică accentuată va însoți exprimarea intensă a sentimentelor. Un furios poate pretinde că este calm. Pumnul încleștat sau, mai subtil, degetul arătător tip "săgeată" îl vor da de gol.

4. Zona și distanța

Se referă la modul de comportare a oamenilor în raport cu spațiul care îi înconjoară. Disciplina care analizează relația dintre componenta

spațială și cea comunicațională a vieții sociale a fost inițiată de Edward Hall în anii '60 și a fost numită **proxemică**.

Hall a identificat și măsurat zonele în care o persoană își împarte spațiul. Acestea sunt:

- zona intimă (de la suprafața corpului până la un braț lungime)
- zona personală (între 60 și 120 centimetri)
- zona socială (între 120 și 300 centimetri)
- zona publică (dincolo de 300 centimetri).

Conceptul de "zonă" este analog celui de "teritoriu" din etologie, domeniul pe care un animal îl marchează, îl apără și îl dispută. La oameni, teritoriul cel mai investit este zona intimă. Aceasta înconjoară corpul asemenea unui înveliș, iar criteriul unic pe baza căruia se permite accesul unei alte persoane este **încrederea.**

Când cineva depășește aceste granițe invizibile fără a fi primit "viză de intrare", te simți iritat, presat, deranjat, chiar amenințat. Inclusiv plasarea unor obiecte înăuntrul zonei intime poate fi asimilată unei agresiuni. Ca reacție, celălalt se îndepărtează sau se trage înapoi, "refăcându-și" zona.

Întinderea relativă a zonei intime depinde de 2 factori: statutul, respectiv siguranța de sine. O persoană cu un statut mai înalt are o zonă intimă mai mare, pe care ceilalți o recunosc. Oricât de prietenos ar fi un profesor, studenții simt o nevoie instinctivă de a păstra o anumită distanță. Observ adesea la seminarii cum cei la care respectul pentru autoritate se amestecă evident cu teama se așează la o distanță semnificativă (cât mai departe).

În ce privește siguranța de sine, oamenii cu un excelent nivel al acesteia tolerează mult mai bine încălcarea zonei intime. Dacă nesiguranța e mare și suferința corespunzătoare agresării zonei intime este mare. Reacțiile defensive în acest caz sunt de tipul:

- mișcări neliniștite ale capului, ca și cum ar căuta o cale de retragere
- ridicarea umerilor pentru a proteja gâtul (partea cea mai îngustă a corpului, unde se află și vena jugulară)
- punerea unui picior peste celălalt, ca pentru a bara avansul "agresorului"
- apucarea de obiecte, cu mesajul simbolic "iată, sunt înarmat".

Mai există numeroase alte observații asupra felului cum oamenii își gestionează spațiul, dar îți voi lăsa ție plăcerea de a le face.

În finalul capitolului mă voi referi la o clasă specială de gesturi, **autoadaptorii cu scop erotic**, semnale mimico-gestuale care pot face deliciul unui observator atent. Aici intră aranjarea cravatei sau părului la bărbatul care intenționează să abordeze o femeie, privirea laterală ("cu coada ochiului"), gura întredeschisă, cu buzele umezite, lăsarea capului pe spate, poziția picior peste picior cu încrucișarea foarte sus a picioarelor și chiar un gest mai explicit la femei, anume scoaterea și introducerea periodică a piciorului în pantof.

Există însă și situații (prima întâlnire a unor grupuri de lucru) în care aceleași manifestări sunt cu totul lipsite de implicații de tip sexual. Posturile hipertonice, gesturile de "toaletă" (aranjarea părului și a îmbrăcămintii), contactul vizual mai intens, mângâierea cu mâinile a propriului corp, încrucișarea foarte sus a picioarelor au semnificații erotice mai restrânse. Pe măsură ce grupul se cristalizează, aceste semnale pseudoerotice dispar.

Capitolul IV

ABILITATEA DE A ASCULTA

Mulți oameni sunt atât de convinși că a comunica înseamnă să vorbești, încât îmi vine, pentru a contrabalansa această opinie, să spun că lucrurile stau exact pe dos. **A comunica înseamnă să asculți.**

Desigur, e o afirmație parțial adevărată. A comunica înseamnă să emiți / să vorbești și să receptezi / să asculți. Dar gândește-te, de ce Dumnezeu ne-a echipat cu două urechi și o singură gură?

Darul ascultării este **unul din cele mai mari daruri** pe care le putem oferi celorlalți. Oamenii adoră să fie ascultați. Ți se pare șocant ce afirm? Nu este. Oamenii au o nevoie profundă de a fi acceptați. Pentru a fi acceptați, trebuie să fie înțeleși. Iar pentru a fi înțeleși, trebuie ascultați când se exprimă.

Mă urmărești sau ți-a zburat mintea în altă parte? Tocmai îți demonstram de ce oamenilor le face o plăcere atât de mare să fie ascultați. Evident, mai sunt și cei care vorbesc ca televizorul, de la o moară stricată de pe Siret, "Venea o moară pe Siret", știi nuvela, nu? se studiază la liceu, cine mai apucă să intre, că de când au informatizat examenul de capacitate, totul e un talmeș-balmeș, îți spun io, compiuterele astea or să o ia razna în curând, nu te mai benocla așa, mai citește și tu sefe, mâine poimâine te caută moartea pe-acasă și te găsește ignorat, așa-i dacă nu ți-a plăcut cartea și ai intrat în biznis, stai călare pe gipan toată ziua, degeaba mă căznesc eu să te ieduc, nu mai învață Ion ce n-a învățat Ionuț, cum zice și proverbu din Cotroceni, vezi cum reviu la literatură oricât m-ai deturna, și ți-am mai zis, ai gura aia, taca-taca, nu pot să-mi duc o idee la capăt, despre ce vorbeam?

Vorbeam despre ascultare. Oliver Wendell Holmes (apud Giblin, 2000) a fost întrebat de un politician începător ce i-ar recomanda pentru a fi ales. El a răspuns: "Cel mai eficient mecanism de pe lumea asta pentru a fi în armonie cu ceilalți și a le obține sprijinul este să fii în stare să-i asculți plin de înțelegere."

Într-un fel diferit, noi toți candidăm în fiecare zi, primind bile albe sau bile negre. Oamenii care se simt ascultați ne dau votul lor de încredere, hotărăsc să ne spună mai multe. Suntem "aleși" pentru a avea un acces mai

înalt la lumea lor lăuntrică, la sentimente şi nevoi pe care, în alte circumstanţe, nu le-ar dezvălui.

A asculta este, de departe, **o artă**, o artă pe care puţini o stăpânesc dintr-un motiv mai degrabă banal. Nimeni, în familie, la şcoală sau la facultate, nu predă această artă. Nimeni nu-i învaţă pe copii **cum să asculte** şi nu e de mirare că, pentru cei mai mulţi, a asculta înseamnă a auzi.

Acesta însă nu e decât primul nivel al ascultării. Următoarele niveluri sunt:

- a înţelege conţinutul
- a reţine conţinutul
- a analiza şi evalua conţinutul.

Fiecare nivel presupune un consum suplimentar de energie psihică, iar oamenii nu par prea dispuşi la acest gen de risipă. Conform studiilor de psihologie socială, cei mai mulţi oameni cred că reţin 80%, când, în realitate, reţin doar 25%.

Ascultarea reală cere un efort susţinut de voinţă, o încercare mereu reînnoită de focalizare a atenţiei asupra mesajelor emise de interlocutor. Ascultarea este angajamentul de a înţelege lumea celuilalt, felul cum el simte şi gândeşte, lăsând de o parte, temporar, credinţele, nevoile sau prejudecăţile tale.

Când asculţi cu adevărat, încerci să vezi lumea din perspectiva celuilalt şi îi transmiţi un mesaj de genul: "Îmi pasă de ceea ce se întâmplă cu tine, mă interesează experienţa ta." Acest mesaj este profund recompensator pentru cel care se exprimă. În consiliere şi terapie, uneori, acest mesaj este suficient pentru a genera vindecarea.

Într-o altă carte, arătam cum iubirea este o muncă. Deoarece ascultarea reclamă efort, şi ea este o muncă. Pătrunzând mai adânc în inima acestor mecanisme, putem înţelege cum **ascultarea este o formă de iubire.** Pe de o parte, cel care se exprimă, cel care oferă cuvintele primeşte, la rândul lui, atenţie şi acceptare. Acestea îl pot hrăni şi susţine în dezvoltarea interioară, îl pot încuraja să se exprime şi mai mult, revelându-şi astfel potenţialul. Pe de altă parte, cel care ascultă se dezvoltă şi el, extinzându-şi graniţele prin actul înţelegerii unui mod diferit de a percepe, a trăi sau a gândi lumea.

A asculta nu este uşor. Te gândeşti, poate, că am un talent special de a prezenta lucruri simple, neproblematice şi de la sine înţelese cum sunt ascultarea sau iubirea ca fiind dificile şi complexe. Aş vrea eu să fiu atât de talentat. Hai, că mai încerc o demonstraţie.

Ascultarea reală nu este posibilă fără intenţia clară de a asculta. Deseori, fără să ne dăm seama, procesul ascultării este energizat de cu totul alte nevoi, nevoi care transformă ascultarea într-o mascaradă. Aceste nevoi, mai mult sau mai puţin subtile, pe care încercăm să le satisfacem, sunt:

- a-i determina pe oameni să creadă că te interesează ce spun, astfel încât să te placă
- a fi vigilent şi a detecta eventualele semnale ale unei respingeri
- a-ţi oferi timp pentru a-ţi pregăti replica, sugestiile sau comentariile
- a căuta o anumită informaţie şi a ignora orice altceva
- a asculta pentru a fi ascultat la rândul tău, ca şi cum ai participa la o tranzacţie comercială: "Dacă eu te ascult, şi tu eşti obligat să mă asculţi."
- a depista slăbiciunile celuilalt şi a le exploata ulterior
- a căuta cu lumânarea erorile de raţionament pentru a-ţi impune punctul de vedere
- a verifica impresia produsă celuilalt
- a te conforma modelului de persoană amabilă, drăguţă sau politicoasă
- a nu-l răni sau ofensa pe celălalt prin întreruperea conversaţiei.

Există cineva atât de conştient încât să nu permită nici uneia din aceste nevoi să interfereze cu procesul ascultării? Nu cred. Fiecare dintre noi este, din când în când, un **pseudoascultător.** În fond, există oameni care vorbesc nu pentru a fi ascultaţi, ci pentru a produce sunete. În plus, energia lăuntrică a unui om este limitată şi el decide cât alocă ascultării. Din cercetările mele empirice rezultă că alocă puţin. Este de preferat totuşi ca acest "puţin" să ia direcţia relaţiilor semnificative şi să nu fie consumat în acea activitate atât de plăcută numită "comunicare despre faptele altora" sau, mai pe scurt, "bârfă".

Apropo, ştiai că Madonna face yoga două ore pe zi şi merge la un institut de studii kabalistice? Nu, nu studiază caii, monument de ignoranţă de eşti. Nu-ţi mai spun nimic!

Dar îţi dau temă pentru acasă. Observă, în relaţia de cuplu:

a. când asculţi cu adevărat
b. când te prefaci că asculţi
c. când îţi este uşor, respectiv dificil să asculţi
d. ce subiecte sau teme de discuţie dispar din amintire.

4.1. Cele 12 blocaje în ascultare

Mai departe, avansând în analiza lui "a asculta", parte esenţială din "a comunica", am ajuns la cele mai frecvente **blocaje în ascultare.** Iată-le:

1. Comparaţia

Te compari cu celălalt atunci când, în loc să-l asculţi, începi procedurile de evaluare pentru a stabili cine este mai competent, mai jignit,

mai vinovat sau, de ce nu, mai bătut în cap. (Poate ai observat, la acest item, celălalt are întotdeauna un scor mai mare.)

Când te gândeşti câte haine i-ai spălat şi i-ai călcat, de câte ori ai renunţat la dezbaterile academice cu prietenii tăi pentru nu ştiu ce concert nonconformist, de câte ori ai cedat telecomanda şi cât ai suferit când s-a introdus viza la Jaipur, Ô de Lancôme şi Chanel No. 5, e dificil să recepţionezi ce-ţi comunică, cu atât mai puţin să-l înţelegi sau să-i răspunzi adecvat. Mesajul celuilalt trece pe lângă tine deoarece tu eşti ocupat cu măsurătorile.

2. Recapitularea

Recapitularea se întâmplă atunci când parcă asculţi, de fapt repetându-ţi în minte discursul sau punctele pe care vrei să le subliniezi în aşa-zisul dialog. Dacă o anumită remarcă te-a atins într-un loc mai sensibil, întreaga atenţie este focalizată pe pregătirea unui răspuns beton. Unele cupluri care au dus dialogul surzilor pe culmi nebănuite, în ani de practică istovitoare, sunt asemenea unor şahişti care anticipă mutările adversarului: "Eu voi afirma asta, el îmi va răspunde aşa, apoi urmează replica mea, iar el se va apăra." Când urmăreşti cu orice preţ să-ţi impui propria versiune asupra realităţii sau să demonstrezi ceva relevant doar pentru tine, opiniile şi sentimentele celuilalt trec pe lângă tine ca un tren de mare viteză prin gara Medgidia, oraşul natal al cimentului din care ţi-ai confecţionat ciocanul, nicovala şi scăriţa (pentru corigenţi, cele mai mici trei oase ale corpului plasate în cavitatea urechii medii şi responsabile pentru transmiterea vibraţiilor de la membrana timpanică la membrana ferestrei ovale).

3. Vederea paranormală

Este un alt blocaj în ascultare generat şi întreţinut de încercarea de a pătrunde "dincolo" de ceea ce partenerul comunică pentru a afla ce gândeşte şi ce simte cu adevărat. Numită şi interpretativitate, această tendinţă te îmboldeşte să analizezi şi să întorci pe toate părţile semnalele verbale, nonverbale, infraverbale şi paraverbale pentru a identifica ceea ce partenerul trăieşte, crede sau are nevoie, dar nu-şi dă seama. Cei care sublimează cu succes această înclinaţie devin psihologi, asistenţi sociali sau terapeuţi minunaţi la cabinet, fiind o pacoste doar acasă.

Dezaprobarea, critica sau răceala pe care o citeşti în ochii celuilalt, teama sau îngrijorarea din respiraţia înăbuşită, resentimentul sau disconfortul din atingere, tristeţea sau vinovăţia din voce - toate aceste "lecturi" psihice te împiedică să primeşti ceea ce celălalt tocmai îţi comunică şi este, poate, cel mai important pentru el.

Femeile, care se antrenează de mii de ani în domeniul comunicării şi relaţiilor interumane, sunt campioane absolute la citirea gândurilor. "A refuzat să mănânce omleta şi nici nu m-a privit când s-a aşezat la masă. Spune că nu prea îi e foame în dimineaţa asta. Evident, e supărat şi frustrat pentru că aseară nu l-am masat pe picioare. Deşi putea să înţeleagă, o dată pe zi e Salome." Pentru bărbaţii care luptă cu colesterolul şi se aşează la masă cu urechile ciulite la buletinul rutier, refăcând mintal traseul din dimineaţa respectivă, simţindu-se confortabil cu tălpile lor şi păstrând într-un colţ de memorie picioarele, bustul şi chipul lui Edith Gonzales, aceste intuiţii şi conexiuni la abisurile minţii lor trezesc mirare şi stupefacţie. Uneori, groază.

Nu aş îndrăzni sub nici un motiv să neg capacitatea naturală a femeilor de a prelucra permanent informaţii din mediul înconjurător şi de a descifra semnalele nonverbale, caracteristici apărute şi consolidate încă de pe vremea când stăteau în peşteră, aşteptând vânătorii să se întoarcă şi sesizând schimbările oricât de mici din comportamentul copiilor sau partenerelor de conversaţii epistemologice. Dar folosit în exces sau inadecvat, acest talent tipic feminin devine o piedică în ascultare şi înţelegere.

4. Filtrarea

Rolul filtrelor este, evident, de selecţie: ele opresc anumite informaţii sau emoţii şi permit accesul altora. De exemplu, îţi asculţi partenerul atunci când este senin sau bucuros, dar ridici ziduri atunci când este furios, deprimat sau nefericit. Procesele emoţionale sau gândurile ameninţătoare sunt oprite realmente la graniţa fiinţei tale.

Un alt mod de a filtra este decizia inconştientă de a asculta doar anumite lucruri referitoare, de pildă, la obiecte materiale sau sexualitate. Ceea ce nu aparţine acestor domenii este filtrat. În mod asemănător, poţi hotărî să nu auzi şi să nu-ţi aminteşti nici o informaţie cu caracter critic, negativ sau dezagreabil.

5. Etichetarea

A confecţiona şi lipi etichete este una din cele mai distructive strategii antiascultare. Etichetele negative mai ales au o putere enormă. Dacă l-ai judecat deja pe celălalt, repartizându-l într-una din categoriile favorite, de exemplu: agresiv, iresponsabilă sau critică, nu te vei mai obosi să-l asculţi. Chiar dacă evaluările tale sunt corecte, nu faci decât să te comporţi într-unul din cele mai stupide moduri posibile, deoarece a pune etichete înseamnă a confunda partea cu întregul. Specialiştii sunt în mod particular înclinaţi spre această eroare. Analizată la rece, această grabă de a realiza evaluări şi a pune

diagnostice ascunde o vulnerabilitate în sfera puterii personale: "Deoarece te etichetez, înseamnă că ştiu cine eşti. Am cunoaştere, prin urmare am putere." În ce mă priveşte, am o reală admiraţie pentru cei care, având o percepţie acută a dominantelor personalităţii celuilalt, nu fac paradă de această cunoaştere şi o împărtăşesc doar dacă e absolut necesar.

În plus, regula de bază în comunicare este să suspenzi judecăţile pe parcursul comunicării pentru a le emite doar în final, după ce te-ai asigurat că ai înţeles mesajele transmise. Evaluările sunt expresii ale funcţionării inteligenţei şi percepţiei, dar sunt la fel de utile ca apometrele la un izvor dacă sunt superficiale, neîntemeiate sau premature.

6. Identificarea

Dacă te-ai blocat în acest loc, înseamnă că ceva din mesajul interlocutorului a reactivat o suferinţă personală, o nevoie sau o problemă nerezolvată. Ea îţi spune că nu se simte importantă pentru tine, iar tu te gândeşti la felul cum ea îţi minimalizează ideile sau sentimentele. El vrea să fie aprobat şi admirat, iar ea derulează în plan mintal momentele în care s-a simţit criticată şi dispreţuită.

Povestea pe care celălalt ţi-o comunică declanşează propria ta poveste rămasă în suspensie sau finalizată nesatisfăcător. Devii atât de preocupat în a o parcurge, retrăi sau încerca să o rezolvi, încât nu mai eşti disponibil pentru a afla ce i s-a întâmplat celuilalt.

7. Visarea

Visarea cu ochii deschişi, în mijlocul zilei şi în timpul unui dialog, pare destul de improbabilă. În realitate, ea se întâlneşte frecvent, mai ales la cei plictisiţi, obosiţi sau anxioşi.

După ce ai muncit pe brânci la slujbă, nu mai ai nici un chef să o asculţi pe partenera ta vorbind despre nevoia ei de a fi apreciată sau sprijinită. Mimezi ascultarea, dai mecanic din cap şi te gândeşti cum ar fi fost să ai un unchi bogat în America. După ce copilul de numai un an a stors din nou ultima picătură de energie, chiar dacă ţi-ai propune, tot nu ai putea înţelege de ce soţul tău te acuză că eşti mai mereu indispusă şi frustrată. Preferi să visezi la acele zile când te vei întoarce acasă extenuată de drumurile la coafor, sala de fitness şi magazinele de bijuterii.

Deoarece concentrarea este atât de dificilă, oricare dintre noi se mai lasă în voia imaginaţiei în timpul unui dialog. Dar, când aceasta devine regulă, e clar că nu dai prea mulţi bani pe ceea ce ţi se comunică.

8. Rezolvarea problemelor

Dacă femeile excelează la vederea paranormală, aici bărbaţii conduc detaşat. Creierul masculin pare a fi structurat pentru o reacţie în raport cu evenimentele de tipul: **"oare cum pot să o repar"**. Pentru femei, această atitudine e vecină cu insensibilitatea sau incapacitatea de a înţelege. Femeile vorbesc pentru a construi relaţii cu cei din jur sau pentru a se elibera de tensiune. Împărtăşirea problemelor este un semn de încredere şi de prietenie.

Ca bărbaţi, nu vom pricepe niciodată cum o femeie poate vorbi ore sau zile în şir despre problemele ei şi, fără să găsească o soluţie, să fie totuşi satisfăcută. Universul are multe mistere şi acesta e, cu siguranţă, unul dintre ele. Femeile, din câte mi s-a explicat şi mie, nu vor decât să fie ascultate, încurajate, înţelese, eventual consolate. **Nu vor soluţii! Nu vor să le fie rezolvate problemele!** Nu vi se pare ceva putred în Danemarca? În Finlanda, Norvegia, Suedia şi, în general, oriunde sunt femei?

Pentru un bărbat, este dificil să asculte o femeie vorbind despre problemele ei deoarece creierul lui este configurat pentru acţiune. Un bărbat trebuie să facă ceva, să schimbe sau să înlocuiască pentru a se numi, în continuare, bărbat.

Ea: Azi am întârziat un pic la spital şi...

El (întrerupând-o): **Ar trebui** să-ţi iei o marjă de siguranţă şi să pleci mai devreme sau să încerci şi varianta cu metroul.

Şi, în gândul lui: Gata, i-am rezolvat problema.

Ea: ...şi când am ajuns, copiii erau deja călare pe calculatoare în sala de jocuri...

El (întrerupând-o): Se vede că sunteţi numai femei acolo. **Ar trebui** să limitaţi accesul copiilor în sala de jocuri şi să-i repartizaţi alfabetic, câte doi, maxim trei la un calculator.

Şi, în gândul lui: Ce tare sunt. I-am mai rezolvat o problemă.

Ea, în gândul ei: N-ar putea pur şi simplu să tacă şi să mă asculte?

9. Deraierea

Constă în schimbarea bruscă a subiectului atunci când eşti atins emoţional, nu te simţi confortabil cu tema discutată sau n-ai nici un fel de dispoziţie pentru ascultare. O altă variantă este de a răspunde unei topici "fierbinţi" luând-o în răspăr, bagatelizând-o sau glumind pe seama ei, pentru a evita anxietatea unei implicări serioase.

Dar a lua în glumă sau a ironiza partenerul atunci când îți vorbește despre nevoile lui frustrate este, poate, un mod de a-ți salva imaginea de sine, dar nu o dovadă de inteligență emoțională. Umorul este, cu adevărat, o resursă gigantică pentru evoluția cuplului, dar, ca orice lucru bun de pe lumea asta, când e folosit inadecvat se transformă în ceva rău.

10. Placarea

Este o altă tehnică antiascultare prin care încerci să te faci plăcut fiind de acord cu absolut orice și folosind clișee de genul: "Desigur... Da, da, da... Bineînțeles... Serios? Absolut... Categoric..." Aprobarea este, într-adevăr, unul din lucrurile după care oamenii tânjesc, dar a aproba orice, fără discriminare, este o acțiune nesănătoasă.

Partenerii care "placheazā" în acest fel evită conflictul sau confruntarea pe termen scurt. În timp însă, ceea ce a fost cenzurat sau reținut va ieși totuși la iveală, uneori cu o forță mult mai mare dobândită în perioada de "gestație" din subteranele inconștientului.

11. A avea dreptate

Fără a cădea în patima personalității de tip paranoid care nu greșește niciodată, nevoia de a avea dreptate te închide la critici care se pot dovedi binefăcătoare și la sugestii constructive. Dacă intoleranța la propriile greșeli este mai mare, se poate întâmpla să încerci să distorsionezi faptele sau să inventezi scuze ridicole.

Bărbații, în special, au o dificultate suplimentară în a admite că au greșit datorită accentului superior pus pe reușită și competență. Din acest motiv, o greșeală capătă mai repede proporțiile unei catastrofe și nu sunt rare cazurile în care un bărbat care nu poate să repare un robinet se consideră "un ratat".

Până la urmă, a avea cel mai adesea dreptate poate deveni extrem de plictisitor, iar a greși este profund omenesc, doar a persista în greșeală fiind ceva românesc.

12. Contestarea

Când dezaprobi una din afirmațiile partenerului și ești nerăbdător să-l întrerupi pentru a-ți manifesta opoziția, devii neinteresat și nu mai asculți restul ideilor expuse. Oamenii cu o puternică nevoie de a argumenta, a dezbate sau a contesta autoritatea celuilalt nimeresc frecvent în acest blocaj. De asemenea, cei cu preferințe și convingeri foarte puternice sunt puțin deschiși către o ascultare reală.

Contestarea este imaginea în oglindă a placării. Dacă într-un caz ești excesiv de "mieros" și ești de acord cu orice, în celălalt ești excesiv de critic și respingi totul. Dacă îți dorești o relație confortabilă în planul comunicării, deși artificială, placarea este o soluție mai bună, conform proverbului "Cu miere prinzi mai multe muște decât cu oțet." Însă dincolo de acest confort temporar, a fi un critic acerb este la fel de rău ca a fi un yesman plin de amabillitate.

Un subtip al contestării, diferit de reacția directă, este sarcasmul. Reacțiile caustice, replicile îmbibate cu venin blochează comunicarea și o împing în forme stereotipe de interacțiuni ostile.

Acestea ar fi **cele 12 blocaje în ascultare.** Poate mai sunt și altele, dar m-am plictisit să le analizez, așa că voi schimba subiectul. Ești de acord, ai ceva de contestat, mulțumesc!

4.2. Tehnici de ascultare

Ascultarea reală este mai mult decât a sta cu gura închisă. Orice om cu o minimă capacitate de control poate face asta. Un cadavru este și mai eficient. Ascultarea reclamă **participare, implicare.** Pentru a înțelege cu adevărat mesajele transmise, trebuie să pui întrebări și să oferi feed-back. Cu alte cuvinte, un bun ascultător nu este un burete, cineva care absoarbe pasiv ceea ce i se spune, ci un partener real care se asigură că a înțeles corect.

Acest mod de a asculta este susținut de trei **tehnici principale** pe care le voi prezenta în continuare. Ele eficientizează comunicarea, dându-i un caracter profund satisfăcător.

1. Parafrazarea

A parafraza înseamnă a formula, cu cuvintele tale, ceea ce crezi că ai auzit. Pentru o bună ascultare, parafrazarea este indispensabilă. Cu toate acestea, ea este rarisimă în dialogurile oamenilor. De ce? Deoarece stăpânirea ei presupune **să fii tot timpul atent** încercând să-ți înțelegi interlocutorul fără a-l întrerupe sau a-l bloca. Cunoști mulți oameni disponibili în a oferi o asemenea atenție? Cunoști mulți oameni capabili să stea concentrați măcar o oră pe altcineva decât propria lor persoană? Terapeuții au o astfel de datorie profesională, iar cei foarte buni la acest capitol nu întâmplător sunt și cei mai scumpi. Atenția focalizată un timp îndelungat asupra unui "obiect" unic (persoană, idee, acțiune etc.) presupune nu doar valorizarea înaltă a

respectivului "obiect", ci şi o voinţă remarcabilă, aptă, adică, **să controleze tendinţa naturală a minţii de a se dispersa.**

Bineînţeles, parafrazarea nu se impune după fiecare propoziţie. Nu este timp pentru aşa ceva, ca să nu mai vorbim de apropierea unui astfel de dialog de acela intre doi idioţi. Parafrazarea este necesară atunci când celălalt ţi-a transmis deja o cantitate apreciabilă de informaţie sau când, în decursul conversaţiei, ai auzit o informaţie care pare foarte importantă pentru el şi / sau pentru tine.

Parafraza poate fi introdusă prin cuvinte de tipul:

- aşadar...
- prin urmare...
- ceea ce îmi spui este...
- înţeleg că...
- cu alte cuvinte...
- vrei să spui că...
- dacă am înţeles bine...
- ceea ce s-a întâmplat a fost că...
- de fapt ai simţit / ai gândit că...

Efectele pozitive nu vor întârzia să apară:

- Oamenii se simt apreciaţi când sunt ascultaţi;
- Acumularea ostilităţii este întreruptă, iar conflictele se pot rezolva înainte de a deveni războaie în toată regula;
- Erorile de interpretare, ipotezele greşite şi neînţelegerile sunt corectate pe loc;
- Oamenii uită mai greu ceea ce s-a spus tocmai pentru că a fost repetat prin parafrază;
- Blocajele în ascultare apar mai rar, parafraza fiind un antidot excelent pentru ele.

Când, într-o încercare modestă de a compensa deficitele minore din sublima pedagogie destinată artei ascultării, lucrez această tehnică la seminariile de comunicare, rezultatele sunt, după caz, spectaculoase sau comice. Nu îţi cere nimeni să reţii detalii nesemnificative, dar când, după cinci minute de conversaţie, eşti convins că celălalt îşi urăşte fratele, el fiind singur la părinţi sau că ea îşi doreşte un avort nefiind însărcinată, părem a fi deja în filme cu persoane dezavantajate mintal (ca să folosesc un eufemism). Parafrazarea ne scuteşte de aceste încurcături. A reformula în cuvintele tale ceea ce ţi s-a spus nu este, până la urmă, mare brânză. Pe lângă puţină atenţie şi disponibilitate, e nevoie să nu fii certat cu limba română, adică să navighezi printre substantivele, verbele, adjectivele sau adverbele natale fără a naufragia pe insula înjurăturilor cu origini şi orificii.

Pentru cei care stăpânesc limba română aşa cum mă descurc eu în chineză, parafrazarea va fi mai dificilă şi, în bună logică, şi comunicarea va fi mai greoaie. În aceste circumstanţe, astfel de cupluri recurg mai des la comunicarea cu alte instrumente de expresie, cum ar fi pumnii, picioarele, saliva sau diferite unelte gospodăreşti. Viitorul comunicării în cuplu, din acest punct de vedere, îmi pare a fi în mâinile profesorilor de limba şi literatura română secondaţi de maeştrii artelor marţiale.

2. Clarificarea

Sună ciudat ca ascultarea reală să însemne şi să vorbeşti, dar, ce să facem, pe lumea asta sunt şi lucruri ciudate. A asculta presupune şi a pune întrebări, dar nu orice fel de întrebări, ci unele cu scop clarificator. E necesar să întrebi pentru a-ţi clarifica, ameliora sau completa o imagine. Întrebările de clarificare sunt modalităţi testate de luptă cu vaguitatea sau ambiguitatea exprimării şi transmit celuilalt un mesaj de tipul: "Mă străduiesc să înţeleg ceea ce îmi spui, iar ceea ce îmi spui este important pentru mine."

Când punem întrebări, îi arătăm emiţătorului că există lucruri în plus care pot fi ştiute în acel moment, negociem cantitatea şi calitatea informaţiei prezente în discurs. În toate limbile se pot formula întrebări, ceea ce nu e deloc întâmplător. Întrebarea exprimă starea de confuzie sau de contradicţie e receptorului şi reprezintă mişcarea gândirii acestuia de la ignoranţă spre cunoaştere.

Terapia este o adevărată **artă de a pune întrebări**, întrebări care să-l sprijine pe client în demersurile sale de **autoexplorare şi autoînţelegere** şi nu întrebări care să satisfacă nevoile personale ale terapeutului. Există un nivel până la care aceste întrebări şi logica lor pot fi învăţate. Dincolo de acesta, funcţionează marii maeştri ai întrebărilor, adică nişte indivizi oarecare asupra cărora a coborât **mila infinită a lui Dumnezeu.** Într-un capitol special, voi analiza ceea ce poate fi analizat în materie de întrebări şi poate chiar mai mult, facă-se voia Ta!

3. Feedback-ul

Dacă ai parafrazat şi clarificat ceea ce s-a spus, ceea ce ar fi a opta minune a lumii, e timpul să dai şi tu ceva înapoi. Ce credeai, că a asculta înseamnă doar a primi? Nu, barosane, înseamnă şi a da. Cum spun inocenţii noştri asupritori culturali, to feed back, adică a da sau a hrăni înapoi.

Fără să condamni, îi poţi împărtăşi celuilalt ceea ce gândeşti sau ceea ce simţi. Altfel spus, să-i oferi ceea ce se întâmplă sau s-a întâmplat înăuntrul tău în timpul comunicării. Este momentul în care tu îţi verifici percepţiile, iar

interlocutorul îşi verifică impactul mesajului său. Feedback-ul îţi oferă şanse suplimentare de a corecta erorile, presupoziţiile sau interpretările distorsionate. Iar pentru a fi eficient, trebuie să respecţi trei reguli de bază:

A. Feedback imediat

Imediat înseamnă imediat ce ai înţeles sau crezi că ai înţeles mesajul, dar după ce ai parafrazat şi ai pus întrebări de clarificare. Feedback-ul amânat chiar şi cu câteva ore are o valoare mai redusă, iar feedback-ul oferit peste câţiva ani este la fel de util ca un frigider la Polul Nord.

B. Feedback onest

Onest nu înseamnă brutal. Dacă ceea ce ai auzit te înfurie sau te nemulţumeşte, te frustrează puternic sau te face să te simţi extrem de nedreptăţit, poţi pune toate aceste trăiri în cuvinte. "Mă simt jignită şi greşit înţeleasă" e ceva foarte diferit de un polonic bine ţintit plecat dintr-un foarte gospodăresc sentiment de ultraj personal.

C. Feedback suportiv

Poţi fi gentil, blând sau pur şi simplu civilizat spunând ceea ce ai de spus fără a răni sau distruge. Mai mult decât atât, prin ceea ce comunici într-un moment de reală tensiune, poţi transmite consideraţia sau grija pentru celălalt. "Am impresia că ai făcut o greşeală" este mult mai suportiv decât "te-ai purtat ca un animal".

Feedback-ul suportiv arată că şi tu consideri problema la fel de importantă ca şi partenerul tău. "Văd că eşti îngrijorat" poate fi un răspuns excelent la un discurs în care el ţi-a povestit câteva lucruri fără a spune ce simte vizavi de ele.

4.3. A asculta cu deschidere şi empatie

Dincolo de aceste trei tehnici, este important ca, atunci când asculţi, să o faci cu deschidere şi empatie. Ce înseamnă fiecare?

1. A asculta cu deschidere

Înseamnă a asculta asemenea unui antropolog. Este ca şi cum celălalt ar fi din altă ţară sau chiar de pe altă planetă. Nu ştii nimic despre el, dar mori de curiozitate să afli. Dintr-o dată, ceea ce face sau ceea ce spune devine foarte

interesant, iar tu, pentru că eşti un antropolog adevărat, trebuie să-l înţelegi în totalitate.

A asculta fără deschidere înseamnă a asculta pentru a-l judeca sau pedepsi pe celălalt, a-i respinge din start ideile şi credinţele, a selecta doar ceea ce este eronat sau inutil. Toate aceste moduri te-ar putea satisface pe moment, dar vei plăti pentru ele:

- Oamenii se îndepărtează de tine observând că nu-i asculţi;
- Respingi oameni valoroşi numai pentru că ideile lor nu-ţi plac;
- Nu mai creşti din punct de vedere intelectual dacă te agăţi de propriile idei şi nu faci loc altora noi;
- Dacă opiniile tale sunt false, vei fi ultimul care va afla.

A asculta cu deschidere este dificil şi din altă perspectivă: opiniile şi credinţele personale sunt strâns legate de stima de sine. A greşi poate fi echivalat cu a fi o persoană lipsită de inteligenţă sau de valoare. De aceea, mai degrabă decât a-ţi clădi stima de sine pe un anume set de idei, poţi aşeza la baza ei căutarea sinceră a adevărului. A căuta adevărul, a explora misterul realităţii până în momentul morţii, lărgindu-ţi şi redefinindu-ţi permanent înţelegerea asupra vieţii este un mod mai sigur de a evolua decât a te stabili o dată pentru totdeauna într-o viziune rigidă asupra lumii.

În cuplu, un exerciţiu excepţional de amplificare a capacităţii de a asculta cu deschidere este următorul: alegeţi o problematică conflictogenă (dar nu explozivă), argumentaţi-vă fiecare poziţia şi apoi schimbaţi rolurile, argumentând fiecare de pe poziţia opusă. De exemplu, dacă tu crezi despre companiile multinaţionale că sunt cele mai noi simboluri ale exploatării, iar partenera ta e convinsă de caracterul lor binefăcător, după ce vă expuneţi fiecare punctele de vedere, vorbeşte ca şi cum ai fi ea. Caută să-i demonstrezi nu doar că sunt importante şi valoroase, dar chiar sunt indispensabile pentru ţările în curs de dezvoltare. Evident, partenera ta trebuie să facă exact contrariul. La sfârşit, e posibil ca fiecare să fie ceva mai bogat, tu să o inviţi la KFC sau McDonald's, iar ea să refuze.

2. A asculta cu empatie

Înseamnă a asculta fiind conştient că oamenii încearcă din răsputeri să supravieţuiască **şi să aibă acces la un dram de fericire.** Nu-i obligatoriu să fii de acord cu ei, să le împărtăşeşti filozofia sau valorile, dar poţi recunoaşte că eşti cumva solidar cu ei fiind angajat în aceeaşi luptă. În fiecare moment al zilei, ceea ce te strădui să faci este să supravieţuieşti fizic şi psihologic pentru a te putea, eventual, dezvolta. Acţiunile violente, condamnabile, imorale,

primitive nu sunt decât strategii inadecvate de a prezerva viața și a minimiza suferința. Unii oameni nu sunt capabili de strategii mai bune sau n-au fost suficient de norocoși pentru a le învăța de la cineva.

Când ești criticat, când ești obiect al deversării ostilității, când ești culpabilizat pe nedrept, e destul de greu să asculți cu empatie. Dar chiar și atunci te poți întreba:

- Din ce nevoie frustrată vine această critică?
- În ce fel reprezint o amenințare pentru ea?
- Ce îmi cere de fapt?

Ajutorul vine întotdeauna dintr-o ascultare plină de înțelegere și compasiune. Când înțelegi procesul mintal aflat îndărătul cuvintelor sau faptelor celuilalt, când îi înțelegi suferința pe care nu o poate exprima sau de care e copleșit, a-l ajuta devine mult mai simplu, aproape natural. Fie și pentru o clipă, văzând lumea cu ochii lui, auzind cu urechile lui, înțelegând situația din perspectiva lui, realizezi că poate și tu ai fi făcut la fel sau te-ai fi exprimat la fel. Această realizare te scoate din cercul vicios al neînțelegerii sau condamnării și te stimulează către ceva cu adevărat util pentru amândoi.

Când sunt aplicate corect, tehnicile ascultării transformă un om care nu rostește mai mult de 200 de cuvinte într-o oră într-o **persoană foarte inteligentă și apreciată.** Crezi că exagerez? Gândește-te puțin la prietenii, amicii sau cunoștințele tale. Pe cine preferi pentru un dialog? Pe cel care intervine peste tine având un răspuns pregătit pentru întrebarea pe care nu ai apucat să o pui? Pe cel care te întrerupe pentru că știe deja ce urmează să spui? Pe cel care focalizează conversația pe faptele, însușirile sau relațiile lui? Sau pe cel care ascultă cel mai mult?

Dincolo de asta, pentru a stabili relații armonioase cu oamenii, **trebuie să știi ce vor și ce nevoi au.** Este valabil pentru relația cu oricine, fie el un copil sau un adult, soția sau bunicul, cine știe ce mahăr sau ultimul amărăștean. Nu poți afla cine sunt și ce nevoi au **dacă nu-i asculți.**

O să ți se pară incredibil, dar, dacă ești un bun ascultător, semenii sunt în stare de moarte de om pentru a te avea în preajmă. În raport cu un bun vorbitor, un bun ascultător are prioritate în clasamentul preferințelor celorlalți. Cum, nu-ți dai seama de ce? Pentru că un bun ascultător este cea mai bună garanție că oamenii își vor asculta **vorbitorii preferați**, adică pe ei înșiși.

Capitolul V

ABILITATEA DE A VORBI

Dacă ai observat, pe lumea asta lucrurile au tendința de a se reuni în perechi. Ziua se cuplează cu noaptea, Soarele cu Luna, frigul cu recele, plusul cu minusul. Însuși bunul Dumnezeu (cel creștin) și-a tras un tovarăș, deși cam nepopular. În același fel, **a asculta** despre tocmai vorbii colaborează cu **a vorbi** despre care urmează să asculți.

Exprimarea verbală, pentru că nu voi analiza multiplele forme de expresie non-verbală, se realizează la 3 niveluri distincte, după cum urmează:

5.1. Nivelul faptelor

Este un registru anecdotic în care povestești ce ți s-a întâmplat, cu cine, unde, cum și în ce fel. La acest nivel (și o spun fără urmă de ironie) femeile sunt, față de bărbați, cum sunt Statele Unite față de Somalia. Mai bogate, sper că ai înțeles analogia. La numai 3 ani, o fetiță are un vocabular de două ori mai extins decât un băiat de aceeași vârstă, exprimarea ei fiind aproape în totalitate inteligibilă (Pease, 2001). În plus, ele au localizate funcțiile vorbirii în ambele emisfere, spre deosebire de bărbați, la care vorbirea funcționează doar la nivelul lobului stâng.

Institutul de Psihiatrie din Londra, în 1999, a realizat, cu scanner-ul, o cercetare extrem de interesantă în acest sens. Pentru a proteja breasla din care fac parte, nu voi fi eu acela care să popularizeze aceste date. Ceea ce trebuie reținut este că femeile, din timpuri imemoriale, și-au perfecționat darul vorbirii deoarece, în așteptarea celor care vânau pentru ele, nu le rămânea decât să stea frumos în peșteră la taclale.

Bărbații, pe de altă parte, așteptau uneori ore întregi în tăcere, pândindu-și prada. Înțelegi cum a început toată tărășenia?

Dincolo de asta, femeile care vin, cum se știe de acum, de pe altă planetă, și-au dezvoltat capacitatea de exprimare pentru a răspunde unor nevoi interioare presante: aceea de a construi relații interumane, de a strânge legăturile, de a realiza armonia și cooperarea. Pentru bărbați, vorbirea are, cel

mai adesea, un referențial unic: faptele. Acesta e motivul pentru care partenera ta, după ce și-a petrecut toată după-amiaza în oraș cu cea mai bună prietenă, la întoarcerea acasă îi dă telefon și mai vorbește o oră.

Un client îmi povestea cum soția lui, sora ei, mama lor și nepoata, atunci când se întâlnesc, vorbesc în același timp despre mai multe lucruri, părând a nu se asculta una pe alta. Am încercat să-l liniștesc (sau să-i dau unele speranțe că totul e OK) spunându-i că nu e nimic neobișnuit pentru femei. Ele au capacitatea de a face față unei conversații pe mai multe planuri și, în afară de asta, **le place la nebunie să vorbească.** Aflat, din imprudență, în mijlocul unor femei, un bărbat nu poate fi decât năucit. Singura lui șansă este să se retragă la timp.

În cuplu, sarcina e mult mai ușoară. Nu trebuie să comentezi, să răspunzi sau să dai soluții dacă a dat peste tine o tornadă lingvistică. E suficient să asculți și vei ieși foarte onorabil din această afacere. Creierul unei femeie este configurat pentru a rosti peste 20 000 de cuvinte zilnic (Pease, 2001) și nu e nici o surpriză de ce, conform Asociației Medicale Britanice, sunt de 4 ori mai predispuse să aibă probleme cu fălcile.

O anecdotă:

Un bărbat i se confesează unui prieten. "O dată nu i-am vorbit soției mele trei luni." "Trebuie să fi fost foarte supărat pe ea", îi răspunde acesta. "Deloc. Doar că n-am vrut să o întrerup."

5.2. Nivelul senzațiilor și trăirilor emoționale

Este registrul în care dezvăluim ceea ce este cel mai personal în noi, percepțiile și sentimentele interioare, felul unic în care vibrăm la lumea din jur.

În cuplu, comunicarea este esențială, iar ceea ce stă la baza ei este exact **onestitatea emoțională.** A te preface, a cenzura, a disimula, a minți - acestea sunt acțiuni nesănătoase pentru armonia unui cuplu. Cred cu putere că **doi oameni evoluează fiind sinceri unul cu altul.** Evident, e important și felul în care comunici adevărul, dar ceea ce contează până la urmă este **să-l spui.** Dacă ești o persoană mai primitivă, și sinceritatea ta va avea o anumită doză de brutalitate. Dacă ești o persoană mai cultivată, sinceritatea ta ar putea fi atât de diplomatic transmisă încât să nu fie decât ipocrizie. În ambele cazuri, celălalt poate fi la fel de rănit.

Nu spun că este ușor să fii sincer sau că este la îndemâna oricui identificarea contextului adecvat pentru a comunica adevărul cu înțelepciune. Spun doar că **onestitatea emoțională trebuie căutată!**

Onestitatea emoțională creează pe loc intimitate. Este o lege psihologică extraordinară care nu funcționează dacă inima celuilalt este împietrită sau închisă. Altfel, între doi oameni cu inimile deschise, sinceritatea construiește spontan un pod care îi face să se simtă **mai apropiați.** Acest lucru este adevărat chiar dacă emoțiile comunicate sunt negative!

Spunând "sunt supărată pe tine pentru că te uiți la televizor în timp ce eu îmi doresc puțină tandrețe" și nu "ești la fel de insensibil la toți bărbații", s-ar putea să ai un șoc: cei 22 de intelectuali aflați în căutarea balonului rotund vor fi trecuți în rezervă. Ai grijă totuși să nu fie un meci al echipei naționale. Doar știi ce înseamnă patria pentru un bărbat!

În legătură cu ce să fii onest emoțional? În legătură cu **orice este adevărat pentru tine.** Dacă partenerul tău îți dă un telefon neașteptat doar ca să-ți spună că te iubește, iar asta te înduioșează până la lacrimi, a fi onestă înseamnă a-i comunica exact această trăire. Dacă partenera ta îți spune că se simte neglijată dacă lipsești două ore în weekend fiind cu băieții la "proba de inele", iar asta te înfurie, a fi onest înseamnă a-i comunica: "Sunt furios pe tine când încerci să mă învinovățești pentru timpul petrecut cu prietenii mei."

Dacă nu poți fi onest emoțional cu partenerul de cuplu, relația voastră **nu va evolua,** chiar dacă veți sta zece vieți împreună. Veți fi la fel de intimi unul cu altul ca peretele cu nuca. O relație în care emoțiile nu sunt comunicate sau chiar ascunse este o relație condamnată să rămână la nivel superficial. Ea nu va cunoaște niciodată abisurile sau înălțimile - depinde cum privești.

Cum spuneam în altă parte, dezvăluirea emoțională creează dezvăluire emoțională. Fiind onest cu partenerul de cuplu, el se simte mai securizat și își permite mai mult să fie onest cu tine. Altfel, mai ales în cazul unul bărbat, chiar dacă dorește apropierea, nu se va deschide dacă are impresia să îi ascunzi sau te reții în a-i spune ceva.

Exprimarea emoțională creează încredere în mod natural tot așa cum soarele creează căldură. Puteți vorbi mult și bine despre actorii preferați, ultimele evenimente de pe mapamond sau apropiata intrare în NATO - vă veți simți la fel de străini unul de celălalt. Nu-l aștepta pe celălalt să facă primul pas. S-ar putea ca el să te aștepte pe tine. Dă tu semnalul! Deschide primul ușa și lasă să se vadă ce este înăuntrul tău. Evident, s-ar putea să o iei pe cocoașă. Asumă-ți acest risc. Este și un test. Dacă partenerul tău prețuiește onestitatea, fiind potrivit în acest fel pentru tine, el te va respecta și nu va recurge la represalii chiar dacă ceea ce îi spui o să-l doară.

În materie de emoții, există o confuzie destul de frecventă. Ele au cel puțin trei niveluri. Una este să simți, alta este să exprimi ceea ce simți și cu totul altceva să acționezi în conformitate cu ceea ce simți. A trăi un sentiment nu implică în nici un fel a trece la fapte: dacă sunt tristă, plâng, dacă sunt

furios, lovesc, dacă simt dorinţă sexuală, trec urgent în poziţia misionarului. Cel mai adesea, noi exprimăm doar o parte din ceea ce simţim şi acţionăm la fel de rar în spiritul a ceea ce simţim. Înţelegerea contextului în care ne aflăm şi reprezentarea corectă a consecinţelor ne permite să ne cenzurăm.

Calitatea actului de guvernare este obiect preferat al criticii populare, însă nici un înalt funcţionar de stat n-a dat colţu' pe această bază. Mai întâi că e împotriva legii, apoi e împotriva moralei, e întotdeauna loc pentru soluţii mai puţin feroce şi, de ce nu, cum putem şti dacă următorii nu sunt mai răi?

Pe stradă şi mai ales în România, unde s-a răsturnat carul cu femei frumoase, dacă resimt o atracţie sexuală pentru o julietă cu chip de înger, nu mă reped la ea şi nu-i smulg hainele achiziţionate cu multă trudă la Mall. Satisfacerea imediată şi nemijlocită e trăită de un număr cu totul nesemnificativ de indivizi care nu-şi pot stăpâni acţiunile prin voinţă şi care ajung, mai devreme sau mai târziu, la "facultăţi" cu mulţi ani de studii. Noi, ceilalţi, exersăm de zor înghiţitul în sec şi aruncatul admirativ cu privirea.

A fi conştient, a exprima în cuvinte sau în gesturi ceea ce simţi şi a acţiona sunt niveluri deosebite care pot coexista în realitatea observabilă sau pot fi manifestate la fel de bine doar în plan mintal. Este perfect posibil să-ţi permiţi o scurtă reverie sau fantasmă cu conţinut sexual fără a face rău nimănui şi fără a te simţi vinovat pentru asta. Important este să nu-ţi faci din asta un obicei deoarece aşa intrăm în alte nebunii.

Exprimarea emoţională taie din faşă orice neînţelegere, confuzie sau proiecţie care ar putea sabota dezvoltarea relaţiei. Este mult mai simplu să-i spui celuilalt ce simţi decât să-l laşi să imagineze, adică să meargă pe un teren extrem de nesigur, minat de propriile lui nevoi şi aşteptări neîmplinite. La cealaltă extremă, comunicarea emoţională poate fi percepută ca o formă de agresiune: "Ah, iar începe cu pretenţiile frustrările şi nemulţumirile ei. După atâţia ani... m-am săturat. N-am nici un chef să vorbesc sau să ascult ceva despre sentimente." Exprimarea emoţională nu este, în sine, bună sau rea. Ea devine bună sau rea în funcţie de context, iar ştiinţa de a te adapta la context, de a funcţiona în armonie cu contextul se dobândeşte în timp, fiind facilitată de sensibilitate şi inteligenţă.

Prefăcătoria sau rezerva emoţională, pe de altă parte, îţi perturbă capacitatea de a simţi. După un timp, fiind ocupat cu măştile, nu vei mai şti ce simţi, iar aceasta e cea mai proastă veste în primul rând pentru tine, deoarece emoţiile nu sunt altceva decât nişte busole care arată ce e binefăcător sau toxic pentru organism. Dacă ochii nu ţi-ar semnala, ai putea respinge o pâine mucegăită? Dacă nasul nu şi-ar face datoria, ai putea evita anumite specialităţi de rahat? Sunt cam greţos, recunosc, dar nu vreau decât să evidenţiez funcţia

de semnal a trăirilor, la fel de importante pentru "corpul" emoţional pe cât sunt organele de simţ pentru corpul fizic.

În sfârşit, lipsa de onestitate emoţională poate atrage şi menţine în viaţa ta parteneri cu totul nepotriviţi, insecurizaţi de universul trăirilor şi incapabili sau puţin doritori de a-i face faţă. N-ai lucruri mai bune de făcut? De ce să-ţi pierzi timpul în felul acesta? Dacă celălalt nu poate tolera sinceritatea ta emoţională, aşează-te comod şi priveşte-l cum fuge. Poate câteva zile vei concura cu crocodilii la producţia de lacrimi, dar, crede-mă, n-ai pierdut nimic. Cu un tip cu vârsta emoţională de 5 ani, chiar dacă are un penis banan, nu poţi avea o relaţie adevărată.

(Pentru mai multe informaţii privind acest nivel, vezi şi capitolul următor.)

5.3. Nivelul ideilor şi imaginilor mentale

Este un registru cognitiv unde operăm cu variate conţinuturi figurative, simbolice şi semantice, realizăm deducţii, inducţii sau analogii, comparăm, evaluăm şi sintetizăm informaţii, clasificăm şi încercăm să asimilăm experienţa în plan conceptual. Ca subiect al cunoaşterii logice, raţionale, activitatea de la acest nivel este definitorie pentru om. Ea antrenează în mod necesar disponibilităţi şi mecanisme psihologice de tip motivaţional sau volitiv-reglatoriu.

Totuşi, nu tot ce se desfăşoară în acest registru în cadrul interacţiunii de cuplu este raţional, întemeiat sau coerent. Pe ce mă bazez când afirm asta? Dar pe ce nu mă bazez... Să ne gândim doar la aşteptările sau proiecţiile de rol-sex. Noi toţi intrăm în relaţii cu anumite aşteptări privind felul cum **trebuie** să fie lucrurile, avem modele pregătite pentru acţiunile şi chiar sentimentele sau gândurile partenerului nostru. Aceste modele reprezintă standardele noastre pentru ceea ce este "normal" sau "corect". Multe din ele sunt parţial sau deloc conştientizate, mai mult sau mai puţin rigide, bine ancorate sau uşor de schimbat, după caz.

Ne-ar plăcea ca partenerul să se comporte exact **cum ne aşteptăm.** Aici, se pare, există o mică problemă (la partener, bineînţeles!). În ultimele decenii s-au înregistrat schimbări radicale în conduita de sex-rol, aceasta evoluând spre un nou ideal marital de tip egalitar. Cei doi parteneri tind spre o participare egală în mai toate dimensiunile vieţii de cuplu, inclusiv în îngrijirea domestică şi creşterea copiilor, roluri până nu demult strict feminine. Femeia are drepturi egale în luarea deciziilor familiale sau în sfera gratificaţiile sexuale. Cu toate acestea, multe persoane se conformează încă

sex-rolurilor tradiționale, ceilalți fiind mai degrabă o minoritate (Norton și Moorman, 1987).

Născându-se în această matrice socială, așteptările de rol-sex individuale sunt preluate de la figurile parentale, primele persoane din viața noastră care ne-au imprimat o perspectivă asupra a ceea ce trebuie să faci sau să fii într-un cuplu. Cu aceste imagini cel mai adesea inconștiente pășim în relația de cuplu, așteptând ca realitatea să se conformeze lor. De exemplu, te aștepți ca partenerul să se comporte, să vorbească, să se îmbrace, să mănânce sau chiar să se spele pe dinți într-un anumit fel, anume cel "firesc" sau "corect" pentru tine, conform modelelor sau antimodelelor cu care ai crescut. Dacă aceste așteptări nu sunt împlinite, comunicarea din planul ideilor devine brusc animată.

Pentru că provenim din familii diferite, la care se adaugă amănuntul minor că suntem unici, este destul de probabil ca așteptările privind ceea ce este "normal" să difere mai mult sau mai puțin. E normal ca femeia să facă de mâncare? Dacă nu face, sau face și te bagă în spital, așteptarea ta fiind deci înșelată, furia ta este legitimă? E normal ca bărbatul să repare prăjitorul de pâine? Dacă își dovedește măiestria, astfel încât toate feliile sunt carbonizate instantaneu, iritarea ta este îndreptățită? Este corect ca el să care kilogramele de cartofi, roșii sau ceapă în timp ce ea are de rezolvat insondabila dilemă Milka sau Cadbury? Este firească și logică relația ei apropiată cu mătura și aspiratorul în timp ce el verifică minuțios canalele TV?

Nu știu. Ceea ce știu este că, atunci când două seturi de așteptări intră în coliziune, e mai bine să nu fii prin preajmă. Urmează schimburi intense de idei. Atunci când fiecare se străduiește conștiincios să-l facă pe celălalt să se conformeze la ceea ce e perceput ca "bine" sau "firesc", frustrările cresc și propulsează cuplul pe traiectoriile neînțelegerii, acuzațiilor și construirii de ziduri emoționale.

Oricât de apropiați ați fi, celălalt nu va ști niciodată exact ce se întâmplă în mintea ta, care e natura așteptărilor tale și cum îți imaginezi că ar putea fi împlinite. **Este mai economic să-i spui tu!** Dacă te aștepți ca ea să facă mâncare nu pentru că e femeie, iar asta e specialitatea femeilor, ci pentru că tu ești incompetent, spune-i și te-ar putea aștepta o viață de plăceri gastronomice. Dacă te aștepți ca el să te sărute la plecare și îi comunici, s-ar putea să trăiești cu cel puțin doi ani mai mult, așa cum arată un studiu al unei companii de asigurări din Germania (e incredibil unde s-a ajuns cu studiile astea!). Ah, cred că ți-ai dat seama, cu doi ani mai mult decât cea care are o așteptare identică, nu spune și rămâne cu buza umflată (mă rog, nesărutată).

Invers, dacă pleci de la premisa că știi ce dorește celălalt și nu-l mai întrebi, nu e exclus să-i oferi lucruri inutile sau anapoda. Cunosc cazul unui

bărbat care a oferit un BMW fiind uluit de faptul că ea nu a căzut pe spate. Femeile, cel mai adesea, au sisteme de punctaj foarte diferite, iar ceea ce-i intrigă la culme pe bărbați este că apreciază enorm gesturile mărunte cum ar fi o floare sau un compliment pentru felul cum arată. Bărbatul, construit pentru a-și concentra energia asupra unul lucru important, chiar la comunicarea explicită a acestei așteptări, tot îi va cumpăra un buchet impresionant sau un taior scump, redresând balanța financiară de la Naf Naf. Sfatul meu pentru tine, bărbatule, este următorul: **calmează-te!** Dacă știi să te scoți cu o îmbrățișare la sosire și o scurtă plimbare în doi, de ce n-ai investi sumele economisite în marii oameni de cultură Jack Daniel's, Girvan Single Grain, Dunhill Old Master și Hankey Bannister?

Acolo unde există așteptări inconștiente, conflictele sunt fatale. Situație nu este mai roză în cuplurile în care așteptările sunt conștiente și comunicate, iar celălalt **se simte obligat să le împlinească.** A răspunde împotriva voinței tale așteptărilor formulate sau doar presupuse ale celuilalt este o agresiune la adresa propriului respect de sine. Deoarece te comporți ca un supus sau un sclav care nu are de ales și execută un ordin, este imposibil să nu fii rănit în demnitatea ta. Poți răspunde într-adevăr așteptărilor celuilalt, dar nu pentru că te simți constrâns sau te temi, ci pentru că **alegi liber** să faci asta, asumându-ți conștient o frustrare. Această frustrare e compensată de satisfacția de a aduce un dram de fericire în viața partenerului tău. De pildă, poți să urăști să dai cu aspiratorul și totuși să te angajezi lunar în această nobilă activitate numai pentru că, iubindu-ți partenera, vrei să o ajuți. (Iar dacă nu te solicită, vezi-ți de ale tale. Poate vei scăpa.)

Nevoia de a răspunde așteptărilor celuilalt, neanalizată, conduce la dificultăți și blocaje relaționale, indiferent dacă așteptările sunt satisfăcute sau reprezintă doar repere pentru modul cum îți trăiești viața. Altfel spus, chiar dacă nu-i împlinești așteptările, dar te gândești că ar trebui, te vei simți vinovat. Iar vinovăția este un sentiment care nu înalță relația, ci o trage în jos.

Știindu-te un gigant al gândirii și un colos al deducției (ca și mine, de altfel), nu cred că mai are rost să analizez de unde vine această constrângere lăuntrică de a răspunde așteptărilor celuilalt. Copilărie, neajutorare, instinct de conservare, bla, bla, bla... (Pentru studenți: aici vi se pregătește ceva! La examen.)

Pentru a ieși din plasa așteptărilor, e nevoie de dialog. Iată cum poate câștiga un terapeut onorariul de 10 dolari într-o ședință de maxim două minute.

Terapeut: Am senzația că ți s-a întâmplat ceva.

Client: Așa este. Mă simt foarte dezamăgită.

T: Dezamăgită de cine?

C: De soțul meu. A fost ziua numelui meu după calendarul catolic și nu mi-a adus nici măcar o floare.

T: Ce-ar fi însemnat asta pentru tine?

C: Că mă iubește.

T: Că te iubește... Dar el știe că a fost ziua numelui tău?

C *(încurcată):* Păi... nu, dar ar trebui.

T (satisfăcut că a salvat onoarea unui bărbat): Ce te face să crezi că ar trebui?

C *(fulgerată de insight):* ...Așa e. Nu era obligat să știe. Nici măcar nu e catolic. De fapt nu are o orientare religioasă.

T (care în timpul liber e misionar budist): Oare nu l-ar interesa budismul?

C: Ce te face să crezi că l-ar interesa?

Desigur, ultimele două propoziții nu vor fi rostite niciodată.

În terapia de cuplu, identificarea așteptărilor inconștiente e un lucru obișnuit. După ce credințele și asumpțiile au fost scoase la suprafață și stau frumușel înaintea ta, le poți examina în liniște pentru a afla dacă sunt raționale sau nu, pentru a le aprecia validitatea sau caracterul infantil. Dacă sunt iraționale, le poți abandona fără regrete. Dacă sunt întemeiate, misiunea ta este să le comunici partenerului pentru a-l face conștient de ele. Mai departe, îți imaginezi ce urmează: o lungă negociere soldată, eventual, cu o vizită la spital sau la terapeut sau la amândoi în același timp, dacă terapeutul a intrat în spital ca urmare a unei negocieri mai aprinse cu partenera sa (Ceea ce, de asemenea, nu se va întâmpla niciodată, deoarece negocierile terapeuților sunt exemple de reușită. Reușita partenerelor, evident.)

Împotrivindu-mă inflației de niveluri, am inclus și nivelul imaginarului în registrul cognitiv. În fond, putem afla o mulțime de lucruri interesante prin intermediul fantasmelor care ne flutură prin interstițiile materiei cenușii. A te simți liber în a comunica cele mai ascunse dorințe sau fantezii este o cheie importantă pentru longevitatea armonioasă a cuplului. Într-un climat de insecuritate, într-un cuplu în care legăturile emoționale sunt fragile, nu este mult loc pentru dezvăluirea fantasmelor. În condiții de distanță psihologică, nu-ți poți împărtăși propriul imaginar, mai ales dacă acesta pare amenințător pentru unitatea relației. Dar această prudență sau teamă nu semnalizează decât un singur lucru: anume că unitatea relației este iluzorie. Nu există suficientă deschidere și încredere mutuală pentru împărtășirea viselor sau fanteziilor voastre secrete. Și nu mă refer doar la subiectele sexuale, supuse însă, chiar și în societățile moderne, unei puternice normativități culturale. Mă refer la a face planuri împreună, la a proiecta cuplul peste 10, 20 sau 30 de ani. Traducerea în cuvinte a imaginarului nu este echivalentă cu punerea în practică.

E foarte posibil ca multe fantezii despre viitor să nu se împlinească, multe visuri să rămână doar visuri. E firesc, din moment ce trăim într-o lume pe care nu o putem controla. Dar visurile, posibilitățile, ceea ce s-ar putea întâmpla sunt repere valoroase pentru orientarea cuplului, pentru angajarea conștientă a acestuia într-o direcție mutual gratificantă. Pentru a fi reușită, această călătorie solicită disponibilitate, eforturi și atitudini pozitive din partea ambilor parteneri. Iar pentru a exista o călătorie, trebuie să existe un proiect, un scop sau un drum de parcurs. Altfel, cuplul nu este decât o bărcuță fără cârmaci pe o mare care strânge cu hărnicie la orizont norii negri ai furtunii.

Într-o relație care se pretinde de cuplu, te avertizez, **indisponibilitatea partenerului de a vorbi despre viitor**, nici măcar în joacă, este suspectă. Unele persoane se tem atât de intens de angajare încât simpla idee de a-și imagina "cum ar putea fi peste 5 ani" le înfioară. Profeții se nasc tot mai rar în zilele noastre, astrologii buni îi cauți cu reflectoarele, astfel încât aproape nimeni nu știe cum va fi viitorul. Dar a te gândi la el, a jongla cu posibilitățile, a te vizualiza în situații noi este nu numai un excelent exercițiu de dezvoltare a creativității, ci și o modalitate de a afla care îți sunt nevoile actuale, inclusiv cele mai greu detectabile de pe straturi mai subtile ale minții tale. Pentru a reuși însă în ultima întreprindere, trebuie ca bibilica să-ți funcționeze cu o anumită viteză în regimul analizei psihologice. (Lucru de care nu mă îndoiesc, dacă ai avansat cu lectura până în acest punct inefabil. Cum care punct? Acesta: .)

Câțiva specialiști aș putea explica preferința unora pentru realitatea cotidiană, pentru lucrurile concrete și măsurabile și aversiunea altora pentru explorarea imaginativă a viitorului printr-o dezvoltare mai accentuată a funcției senzoriale în dauna funcției intuitive. Am suficient respect pentru cei care au studiat predispozițiile noastre de interacțiune cu lumea și nu neg această explicație. Dar chiar și aceia cu o funcție intuitivă minusculă ar putea spune dacă se văd părinți în câțiva ani sau în momentul de vârf al menopauzei.

În acest moment al existenței tale, poți spune dacă vrei sau nu copii, dacă vrei o casă cu piscină sau o coșmelie prăpădită, dacă vrei să-ți vezi viitoarea soacră săptămânal sau când mai trece cometa Halley. S-ar putea ca aceste dorințe să se schimbe în timp, dar întrebarea era ce-ți dorești **acum.** Cel care evită o astfel de întrebare invocând tot soiul de argumente, îmi șoptește la ureche demonul de serviciu, **are o problemă.** Trebuie să fie ceva profund anxiogen în simplul fapt de a-ți imagina viitorul alături de partenerul actual. Cum poți scăpa de această anxietate? Simplu. Eviți tot ce se referă la viitorul cuplului, adică nu doar discuțiile serioase, ci și jocurile imaginației. Dar ce anume stârnește respectiva teamă? Iată o întrebare excelentă pe marginea căreia puteți realiza ditamai reflecția în cuplu.

La modul cel mai simplu, **o relaţie liberă şi evolutivă** este o relaţie în care comunicarea la toate cele trei niveluri (fapte, emoţii, idei) funcţionează fără blocaje. Cuvintele circulă libere în oricare din aceste dimensiuni, iar trăirea cea mai clară pe care o poţi avea este că orice poate fi spus într-un context adecvat **fără nici un fel de temere.** Pentru mai toate cuplurile, această situaţie este mai degrabă ideală nu pentru că unora le-ar lipsi disponibilitatea sau voinţa de a comunica astfel, ci pentru că noi, oamenii, oricât de evoluaţi am fi, continuăm să avem propriile zone umbroase sau întunecate, zone din care se nasc blocajele, perturbările sau conflictele în comunicare. Vestea cea bună este că, într-o relaţie de cuplu centrată pe maturizare psihologică şi dezvoltare spirituală, aceste spaţii sau energii inconştiente, prin sprijin reciproc, sunt explorate, analizate şi asumate. Echilibrul psihologic şi evoluţia interpersonală pot şi trebuie să fie florile minunate ale conştientizării şi integrării zonelor secrete ale minţii noastre. Câtă energie, nervi şi durere sunt consumate până la acest stadiu? Parcă nu vreau să mă gândesc.

5.4. Un model de comunicare eficientă

Lăsând de o parte informaţiile înfăşurate prin hrubele inconştientului, ceea ce poate fi comunicat poate fi comunicat mai bine sau mai prost. Întrucât parcă e de dorit să comunicăm mai bine, voi asambla şi ordona elementele comunicării într-un model simplu, utilizabil, zic eu, chiar şi de cei mai puţin dotaţi dintre noi. Ca să mă joc puţin şi să-mi asum nelegitim o funcţie sacerdotală, îl voi boteza MODELUL OEGEN (pronunţat ca în OEDIP, alt nume sonor în psihologie şi psihanaliză). Dacă întâmpini dificultăţi, poţi să-i spui MODELUL EUGEN. Eu nu mă supăr. Ideea este să reţii că literele provin astfel: O de la **observaţii,** G de la **gânduri,** E de la **emoţii,** N de la **nevoi.** E-ul suplimentar nu provine de la nimic, sarcina lui fiind să facă trecerea de la extraterestrul OGEN la românescul EUGEN. (Jur că n-am nici un Eugen în vedere. Poate o eugenie, salvatoarea multor studenţi înfometaţi de cunoaştere pe vremea socialismului derealizat şi chiar şi acum.)

Comunicarea este eficientă atunci când mesajul transmis este **complet.** Adică el include observaţiile, gândurile, emoţiile şi nevoile, într-un cuvânt îl include pe EUGEN. (De-asta mă apreciază studenţii mei. Dau celor mai absconse lucruri o faţă umană şi digerabilă.) Relaţiile de cuplu în special şi relaţiile semnificative în general prosperă datorită mesajelor complete. Alte situaţii nu cer în mod necesar mesaje complete. Dacă te trimite nevasta să cumperi pâine, nu ai cine ştie ce sentimente profunde de împărtăşit vânzătoarei. Când poştaşul îţi înmânează recomandata, nu e loc pentru nevoi abisale de

dezvăluit. (Doar dacă el e foarte chipeş, iar tu îl inviţi să-ţi descopere secretele livrării corespondenţei. Şi ştii ceva? Mai scuteşte-mă cu asociaţiile tale: poştă, poştaş, corespondenţă, scrisoare care intră în cutie, cutie goală în aşteptare, scrisoare plină de conţinut. Te-a damblagit rău nenea Freud.)

Dar cum arată şi cu ce se mănâncă un mesaj complet? Să le luăm metodic:

1. Observaţiile

Se referă la acele informaţii brute pe care credincioasele tale simţuri ţi le oferă în fiecare moment. Este domeniul exclusiv al faptelor: ceea ce ai văzut, ceea ce ai auzit, ceea ce ai gândit etc. Nici o speculaţie, nici o inferenţă, nici o emoţie, nici o dorinţă. **Doar fapte.**

"FC Bruges a jucat cu Dinamo Bucureşti şi a învins cu 3-1." Nimic altceva. "FC Bruges a jucat cu o echipă de dezorientaţi din România şi a câştigat cu 3-1." Aici ai un fapt şi încă ceva: o evaluare personală. De unde ştii că erau dezorientaţi şi nu plictisiţi, supramotivaţi sau incompetenţi? Nu ai de unde să ştii. Poţi doar să crezi. Dar credinţele nu sunt observaţii.

"Azi dimineaţă i-am tăiat limba câinelui de vizavi" (un câine care a reuşit, în doar două săptămâni de la apariţie, să enerveze jumătate de stradă de pensionari liniştiţi, adolescenţi adânciţi în filozofia marijuanei şi genii ale cuplului). Doar fapte: timpul, locul, persoana (mă rog, entitatea), acţiunea, organul.

"De ziua ei îşi doreşte un merţan." Te-ai prins? Fapte simple, brute, observabile. Nimic altceva. Şi nici Audi, Ford Mondeo, Renault Clio sau Skoda Fabia.

"De când ia lecţii de feng shui, nevastă-mea a agăţat la toate geamurile clopoţei chinezeşti." Atât şi nimic mai mult. (Nu, ai înţeles greşit. Soţia respectivului nu e şuie, ci urmează un curs de feng shui.)

Observaţiile reprezintă limbajul obişnuit al omului de ştiinţă, al detectivului, al chirurgului, al tâmplarului. Orice profesionist care intră în contact cu lucrurile materiale duce acest limbaj, în domeniul lui, la desăvârşire. Fără floricele, fără figuri de stil, fără poezie sau alte zbangheli scriitoriceşti. Scurt, precis, clar, la obiect. Ştiinţă de ştiinţă, ca să mă dau şi eu academician.

2. Gândurile

Aici suntem în alt cartier. Am depăşit însuşirile concrete ale unor obiecte singulare şi operăm cu clase sau categorii de obiecte. Mergem dincolo de imaginile intuitive pentru a ne explica şi a înţelege ce se întâmplă. Identificăm relaţiile esenţiale dintre lucruri sau părţi ale lucrurilor, stabilim

asemănări şi deosebiri, formulăm ipoteze, tragem concluzii, emitem judecăţi de valoare. Pe scurt, ne dăm cu părerea.

"A avea încredere în propria-ţi minte reprezintă esenţa respectului de sine."

"Sucurile carbonatate sunt toxice pentru organism."

"Femeia capricorn suferă de perfecţionism."

"Încă nu-mi dau seama dacă astrologia e o disciplină spirituală sau o tâmpenie."

Credinţe, opinii, teorii, judecăţi. Încercări de a descoperi mersul lumii. Reuşite sau ratate. Strălucite sau jalnice. Gânduri.

3. Emoţiile

Sau procesele afective. Adică ansamblul proceselor psihice care reflectă relaţiile dintre subiect şi obiect. Răspunsul interior al individului la interacţiunea cu lumea. Iubirea, bucuria, tristeţea, extazul, teama, mulţumirea, regretul, dispreţul, umilinţa, încântarea, surpriza, răzbunarea, calmul, neîncrederea, îndoiala, spaima, mirarea, şocul, disperarea, aversiunea, simpatia, deznădejdea, compasiunea, furia, resentimentul, speranţa uimirea, dezorientarea, acceptarea, ostilitatea, consternarea, vinovăţia, euforia, panica, deprimarea, atracţia, ruşinea, frica, tensiunea, adoraţia, marginalizarea, încrederea, sila, exasperarea, sfidarea, bunăvoinţa, trădarea, îngrijorarea, eliberarea. Şi mai sunt o grămadă, dar te-ai ginit care-i faza, nu-i aşa? (Nu-mi spune că te ofuschează volutele mele argotice. Şi la periferie se poartă cuplul, iar publicul meu ţintă, deşi vizează păturile mai conştiente ale societăţii, nu exclude şuţii, şmenarii şi alţi interlopi foarte conştienţi şi ei, dar de buzunare, maşini şi case.)

Iar spre pilduitoare învăţătură, iată şi câteva exemple de exprimare emoţională:

"Cât timp ai fost plecată la Lugoj, mi-a fost un dor nebun de tine."

"Mă simt prizonier şi responsabil în acelaşi timp de fericirea ei."

"Studiez Codul Manierelor Elegante şi sunt foarte mândru de progresele făcute."

"Mă enervează la culme aceste vaci, pentru că altfel nu le pot spune acestor bovine."

"Când mă gândesc la asteroidul ăsta care se apropie, simt furnicături pe şira spinării."

Ai luat aminte? Trăirile emoţionale nu sunt nici observaţii, nici judecăţi de valoare, convingeri, credinţe sau puncte de vedere. Sunt răspunsuri spontane ale organismului la interacţiunea lui cu mediul.

4. Nevoile

Se referă la etajul motivaţional al psihicului responsabil pentru declanşarea, orientarea şi susţinerea energetică a comportamentului. Motivaţia, prin cortegiul ei de nevoi, trebuinţe, pulsiuni sau instincte, semnalează deficitul de tip energetic sau informaţional din organism şi împinge spre atingerea echilibrului sau satisfacerea necesităţii.

Aşa cum nimeni nu ştie exact ce gândeşti sau ce simţi, nu ştie nici ce doreşti sau ce-ţi trebuie. Tu eşti cea mai înaltă autoritate în ceea ce te priveşte. Nu te aştepta ca cei din jur să ghicească sau să-ţi citească nevoile în urma unor practici oculte extenuante. Cel mai simplu e să le comunici tu.

Într-un cuplu în care nevoile sunt identificate şi exprimate clar şi complet, şansele de satisfacere şi, astfel, de maturizare şi dezvoltare a personalităţilor partenerilor sunt net superioare cuplului în care nevoile sunt puţin conştientizate sau se aşteaptă a fi detectate prin vedere paranormală.

"Am nevoie să mă asculţi când îmi exprim sentimentele fără să mă condamni sau să-mi oferi soluţii."

"Aş vrea să-l cunosc pe Harry Potter. Crezi că îmi poţi aranja o întâlnire cu el?"

"Nu ştiu dacă apreciezi sprijinul pe care ţi-l ofer. M-aş bucura dacă ai aprecia."

"Eşti bun să aduci şifonierul până la mine? Am umblat toată ziua prin magazine şi sunt frântă de oboseală."

"Am nevoie de cineva sub papucul meu. Ai putea să-mi faci serviciul acesta?"

Exprimarea unei nevoi exclude condamnarea, judecata, critica sau învinovăţirea. Pur şi simplu, faci o afirmaţie privind ceea ce îţi trebuie, ceea ce ţi-ar fi de folos sau ţi-ar face plăcere. **Ai dreptul să-ţi exprimi nevoile! Ai dreptul să ceri!** Cere cât mai simplu, clar şi precis. Poţi cere absolut orice cu aceeaşi naturaleţe cu care ceri un pahar cu apă sau rogi pe cineva să închidă fereastra.

Când îţi exprimi o nevoie, o poţi face fără să ţipi, să urli şi să faci ca toţi dracii. Nu e nevoie să-ţi iei o voce mieroasă, o privire spăşită sau neajutorată. De asemenea, e contraindicat să ceri închizându-te în tine, răspunzând în doi peri sau tăcând ostentativ. Psihologii şi matematicienii au descoperit, pe căi ocolite, că dacă ceri ai mai multe şanse să primeşti decât dacă nu ceri. Acum două milenii, un tâmplar înţelept şi optimist le spunea oamenilor: "Bate şi ţi se va deschide. Cere şi ţi se va da." Nu cred că se înşela,

mai ales că avea o linie directă cu o rudă de-a lui care nu mai locuia pe Pământ.

Acesta este mesajul. **Cere ce ai nevoie!** Îți este permis să ceri. Ești liber să-ți exprimi nevoia. Altceva nu-ți este permis. Nu-ți este permis **să pretinzi.** Poți să ceri orice, dar nu poți pretinde nimic. Nimic nu ți se cuvine. Nimeni nu e obligat să răspundă cererii tale. Dreptul tău de a cere este la fel de solid ca dreptul celuilalt de a refuza. Aceste drepturi se echilibrează reciproc, dar nu se ating. Iar în zona de vid dintre ele se întâmplă misterul: celălalt, deși are dreptul să te refuze, răspunde nevoii tale și o împlinește. Ce-l face să vină în întâmpinarea nevoii tale și să o satisfacă?

Unu: se simte obligat să o satisfacă. Nașpa! Tu ceri să fii îmbrățișată, iar el o face mecanic, de teamă să nu faci o criză de isterie. Tu vrei ca ea să aibă mai multă încredere în tine, iar ea mimează încrederea deoarece a fost învățată să nu iasă din cuvântul soțului. Relație în curs de paradire.

Doi: Alege liber să-ți satisfacă nevoia. Cool. Dar de ce nu alege să te frustreze? OK, îți funcționează bostănelul. Din afecțiune pentru tine. Din iubire. Relație marfă, felicitări! (Atenție la mișcările bruște. Pe umărul drept stă un înger.)

5. Mesaje parțiale și contaminate

Să recapitulăm: observații, gânduri, emoții, nevoi. Modelul EUGEN, mai știi? De analizat, le-am analizat. Ce urmează? Sinteza. Dacă una din ele nu iese la numărătoare, **mesajul este parțial**. De exemplu, spui ce ai observat, ce gândești, cum te simți, dar nu spui ce-ți trebuie.

"Te-ai întors de aproape o oră și nu scoți nici un cuvânt. Presupun că ești furios și mă tem că am greșit cu ceva." Notă de trecere, dar nu notă maximă. Unde este exprimarea nevoii? Ce dorește această persoană? Vrea să fie asigurată că nu a greșit? Vrea conversație? Simte nevoia să-și ia tălpășița?

Sau: spui ce ai observat și ce gândești, dar uiți de restul.

"Camera copilului arată ca după război. Nu cred că-ți pasă de ce se întâmplă în casa asta." Și cum se simte acest bărbat? Este dezamăgit? Este trist? Își disprețuiește soția pentru acest comportament? Este iritat de incapacitatea lui de a pune piciorul în prag? În plus, nu menționează ce nevoie resimte în această situație. Vrea ca ea să facă penitență? Își dorește să o părăsească? Are nevoie să înțeleagă ce s-a întâmplat?

În realitatea trăită, observațiile, gândurile, emoțiile, nevoile sunt prezente împreună, ca și cum ar face parte dintr-un monolit. Ele formează **o experiență unitară.** Din păcate, această experiență este fragmentată fie în actul autoconștientizării, fie în actul comunicării. Altfel spus, **deși experiența mea e**

completă, eu nu sunt în totalitate conștient de ea. Ca în exemplul de mai sus, îmi dau seama ce gândesc, dar nu-mi dau seama ce simt și ce nevoi am. (Tataie, e grav!) Într-o altă variantă, îmi dau seama de trăirile și dorințele sau nevoile mele, dar, dintr-un motiv sau altul, nu le comunic.

De exemplu, mă simt dezamăgit, dar nu vreau ca ea să devină conștientă de această vulnerabilitate. Sau o disprețuiesc, dar imaginea pe care m-am străduit să o construiesc exclude astfel de trăiri "inferioare". Aș vrea să o pedepsesc, dar nu-i spun ca să nu aibă timp să se apere ș.a.m.d.

Mesajele parțiale creează confuzie, anxietate, neîncredere. Oamenii simt că lipsește ceva din tablou, dar nu realizează ce. Ei sunt judecați, dar nu li se prezintă faptele pe baza cărora sunt judecați. Vin în contact cu emoții și sentimente, dar nu înțeleg de unde izvorăsc acestea. Li se cer lucruri care vin din emoții neexprimate și observații necomunicate. Este greu să comunici eficient în astfel de condiții. Inevitabil, punctul în care se ajunge este: "Nu pot să comunic cu el", "Nu reușesc să mă înțeleg cu ea". Când aud aceste propoziții, știu că responsabilitatea se împarte la doi. Oricât de mare psiholog ai fi, la un moment dat va fi peste puterile tale să ghicești ceea ce lipsește și să completezi mesajele parțiale. Soluția este mai simplă: tu să ai grijă de experiența ta pe care să o comunici fidel, celălalt să aibă grijă de experiența lui pe care să o comunice fidel și fiecare să fie deschis pentru a primi înăuntrul lui experiența partenerului.

Dacă ai ceva mugurași pe ramură în urma trecerii anotimpurilor, ai realizat că lumea e complicată. Ca atare, nu există doar mesaje parțiale. Există **și mesaje contaminate.** Acestea, în cazul cel mai bun, produc confuzie. La cealaltă extremă, sunt alienante și profund nesănătoase.

Exemplu: "Iar ți-ai luat rochița asta scurtă", îi spune el, pregătindu-se pentru vizita la părinții lui. Pare o observație inofensivă. Asta dacă ești naiv (și nu ești, am început să te cunosc). Dacă privești atent, poți vedea leopardul.

Observația: Văd că ți-ai luat rochița aceea scurtă care data trecută a stârnit discuții.

Gândul: Știi bine că părinții mei sunt mai conservatori și am impresia că o faci înadins.

Emoția: Mă tem că ai mei vor crede că nu am nici un cuvânt de spus în relația noastră.

Nevoia: Vreau să-ți pese mai mult de sentimentele celor din jur și să te îmbraci altfel.

Acesta e mesajul desfășurat pe care ea nu îl primește. Ea a primit o propoziție din șapte cuvinte la care răspunde instantaneu pe un ton înalt: "Și care e problema ta?"

ıtaminat trage tot la mesaj contaminat. Să-l

n diferit în vocea ta.
leranjează ceva.
ptul că nu-mi spui direct.
i curajos şi să-mi spui în faţă care e problema

un pic urmărind dialoguri dintre doi adulţi
ıi? Ascultă replica lui: (privind absent pe
." Mesaj contaminat? Of course.
ntuieşti cu privirea şi ai un ton ascuţit.
enervat şi mă aştept la un conflict cât de

ıjat de această reacţie.
› atitudine mai conciliantă şi să încercăm să

minat. Urmează replica ei: "Atunci hai să
saj? Con-ta-mi-nat. Bravo, Pătrăţel!
ști pe fereastră.
nu merit să mă priveşti în ochi şi să-mi spui

rat de atitudinea asta la bărbaţi.
ajungem la ai tăi, să le arăt pe cine au crescut.

a patru propoziţii nevinovate stau pitite şi
e. Din fericire, există loc pentru toată lumea.
ıtocratică. Ea se naşte din **generozitatea unui**
gândurilor, emoţiilor şi nevoilor un loc sub
capului, un os de ros în lumea cuvintelor.
acticată, de asemenea, tot de regi, cu diferenţa
a mea de luptător locativ este că zgârcenia lor
nte nu ştiu că au atâta spaţiu la dispoziţie încât
gânduri, emoţii şi nevoi la foc continuu, o viaţă
uficient.
neu cititor? Bat şi eu şaua ca să priceapă iapa.

Capitolul VI

MAGIA CUVINTELOR

Capitolul care urmează conţine unele din cele mai uşoare aplicaţii ale acestei cărţi. Te voi ajuta să înţelegi cum, doar subliniind câteva cuvinte, poţi produce un impact mai pozitiv asupra celuilalt, îl poţi securiza, încuraja, stimula, linişti sau determina să aibă un anumit comportament (să vândă sau să cumpere ceva, să-ţi împrumute ceva, să accepte ceva, etc).

Cuvintele au o asemenea forţă, forţă ce se poate întoarce împotriva vorbitorului neatent sau inconştient. Ai auzit cumva de ministrul care s-a împuşcat singur (într-o zonă foarte sensibilă pentru bărbaţi), în timp ce era la vânătoare? Ceva asemănător se poate întâmpla cu cuvintele. Folosite superficial şi fără pricepere, se dovedesc periculoase, nu doar pentru cel care le receptează, ci şi pentru cel care le emite.

6.1. Capcana lui "NU"

Creierele noastre, se pare, tind în mod natural să perceapă mesajele communicate în termeni pozitivi, adică în termenii a "ceea ce este" şi mai puţin în termenii a "ceea ce nu este". Este un mod de operare ce pare a îndepărta sau elimina negaţiile, restul mesajului fiind păstrat nealterat. Dacă această ipoteză a neurolingviştilor este corectă, consecinţele, sper că îţi dai seama, sunt teribile.

Când mama, aflată la slujbă, îi spune copilului "Să nu-ţi uiţi cheile!", creierul acestuia poate înregistra mesajul "Uită-ţi cheile!".

Când pilotul de avion pleacă într-o nouă cursă şi îi spune soţiei sale "Nu ai motive să te îngrijorezi", ea poate înţelege "Ai motive să te îngrijorezi!".

Când eu îi spun studentului preocupat de promovarea examenului, date fiind absenţele de la laborator, "Nu-ţi face probleme!" e posibil ca **el** să audă "Fă-ţi probleme!" (Aşa e, dragul meu! Dacă ai lipsit de la laborator, ai motive serioase să te îngrijorezi şi să-ţi faci probleme. Ce faci cu cheile te priveşte pe tine.).

"Nu vă supăraţi, îmi puteţi spune cât e ceasul?" devine "Supăraţi-vă şi spuneţi-mi cât e ceasul!".

ıtaminat trage tot la mesaj contaminat. Să-l

n diferit în vocea ta.
leranjează ceva.
ptul că nu-mi spui direct.
i curajos şi să-mi spui în faţă care e problema

un pic urmărind dialoguri dintre doi adulţi
ıi? Ascultă replica lui: (privind absent pe
." Mesaj contaminat? Of course.
ntuieşti cu privirea şi ai un ton ascuţit.
enervat şi mă aştept la un conflict cât de

ıjat de această reacţie.
› atitudine mai conciliantă şi să încercăm să

minat. Urmează replica ei: "Atunci hai să
saj? Con-ta-mi-nat. Bravo, Pătrăţel!
şti pe fereastră.
nu merit să mă priveşti în ochi şi să-mi spui

rat de atitudinea asta la bărbaţi.
ajungem la ai tăi, să le arăt pe cine au crescut.

a patru propoziţii nevinovate stau pitite şi
e. Din fericire, există loc pentru toată lumea.
stocratică. Ea se naşte din **generozitatea unui**
gândurilor, emoţiilor şi nevoilor un loc sub
capului, un os de ros în lumea cuvintelor.
acticată, de asemenea, tot de regi, cu diferenţa
a mea de luptător locativ este că zgârcenia lor
nte nu ştiu că au atâta spaţiu la dispoziţie încât
gânduri, emoţii şi nevoi la foc continuu, o viaţă
uficient.
neu cititor? Bat şi eu şaua ca să priceapă iapa.

Capitolul VI

MAGIA CUVINTELOR

Capitolul care urmează conţine unele din cele mai uşoare aplicaţii ale acestei cărţi. Te voi ajuta să înţelegi cum, doar subliniind câteva cuvinte, poţi produce un impact mai pozitiv asupra celuilalt, îl poţi securiza, încuraja, stimula, linişti sau determina să aibă un anumit comportament (să vândă sau să cumpere ceva, să-ţi împrumute ceva, să accepte ceva, etc).

Cuvintele au o asemenea forţă, forţă ce se poate întoarce împotriva vorbitorului neatent sau inconştient. Ai auzit cumva de ministrul care s-a împuşcat singur (într-o zonă foarte sensibilă pentru bărbaţi), în timp ce era la vânătoare? Ceva asemănător se poate întâmpla cu cuvintele. Folosite superficial şi fără pricepere, se dovedesc periculoase, nu doar pentru cel care le receptează, ci şi pentru cel care le emite.

6.1. Capcana lui "NU"

Creierele noastre, se pare, tind în mod natural să perceapă mesajele communicate în termeni pozitivi, adică în termenii a "ceea ce este" şi mai puţin în termenii a "ceea ce nu este". Este un mod de operare ce pare a îndepărta sau elimina negaţiile, restul mesajului fiind păstrat nealterat. Dacă această ipoteză a neurolingviştilor este corectă, consecinţele, sper că îţi dai seama, sunt teribile.

Când mama, aflată la slujbă, îi spune copilului "Să nu-ţi uiţi cheile!", creierul acestuia poate înregistra mesajul "Uită-ţi cheile!".

Când pilotul de avion pleacă într-o nouă cursă şi îi spune soţiei sale "Nu ai motive să te îngrijorezi", ea poate înţelege "Ai motive să te îngrijorezi!".

Când eu îi spun studentului preocupat de promovarea examenului, date fiind absenţele de la laborator, "Nu-ţi face probleme!" e posibil ca **el** să audă "Fă-ţi probleme!" (Aşa e, dragul meu! Dacă ai lipsit de la laborator, ai motive serioase să te îngrijorezi şi să-ţi faci probleme. Ce faci cu cheile te priveşte pe tine.).

"Nu vă supăraţi, îmi puteţi spune cât e ceasul?" devine "Supăraţi-vă şi spuneţi-mi cât e ceasul!".

Ce să-i faci, mesajul contaminat trage tot la mesaj contaminat. Să-l desfăşurăm şi pe el.

Observaţia: Observ un ton diferit în vocea ta.

Gândul: Presupun că te deranjează ceva.

Emoţia: Mă enervează faptul că nu-mi spui direct.

Nevoia: Aş vrea să fii mai curajos şi să-mi spui în faţă care e problema cu rochiţa asta.

Vrei să te mai distrezi un pic urmărind dialoguri dintre doi adulţi regresaţi la vârsta de patru ani? Ascultă replica lui: (privind absent pe fereastră) "N-am nici o problemă." Mesaj contaminat? Of course.

Observaţia: Văd că mă ţintuieşti cu privirea şi ai un ton ascuţit.

Gândul: Cred că te-am enervat şi mă aştept la un conflict cât de curând.

Emoţia: Mă simt descurajat de această reacţie.

Nevoia: Aş vrea să ai o atitudine mai conciliantă şi să încercăm să rezolvăm cu calm acest diferend.

Spectacolul nu s-a terminat. Urmează replica ei: "Atunci hai să mergem odată." Cum e acest mesaj? Con-ta-mi-nat. Bravo, Pătrăţel!

Observaţia: Văd că priveşti pe fereastră.

Gândul: Mă gândesc că nu merit să mă priveşti în ochi şi să-mi spui ce te frământă.

Emoţia: Deja m-am săturat de atitudinea asta la bărbaţi.

Nevoia: Abia aştept să ajungem la ai tăi, să le arăt pe cine au crescut.

Iată cum în spatele a patru propoziţii nevinovate stau pitite şi înghesuite cel puţin şaisprezece. Din fericire, există loc pentru toată lumea. Comunicarea eficientă este aristocratică. Ea se naşte din **generozitatea unui rege** care oferă observaţiilor, gândurilor, emoţiilor şi nevoilor un loc sub soare, un acoperiş deasupra capului, un os de ros în lumea cuvintelor. Comunicarea ineficientă este practicată, de asemenea, tot de regi, cu diferenţa că sunt mai cărpănoşi. Credinţa mea de luptător locativ este că zgârcenia lor provine **din ignoranţă.** Realmente nu ştiu că au atâta spaţiu la dispoziţie încât chiar dacă ar emite observaţii, gânduri, emoţii şi nevoi la foc continuu, o viaţă întreagă, tot le-ar mai rămâne suficient.

Te-ai sesizat, ilustrul meu cititor? Bat şi eu şaua ca să priceapă iapa.

Capitolul VI

MAGIA CUVINTELOR

Capitolul care urmează conţine unele din cele mai uşoare aplicaţii ale acestei cărţi. Te voi ajuta să înţelegi cum, doar subliniind câteva cuvinte, poţi produce un impact mai pozitiv asupra celuilalt, îl poţi securiza, încuraja, stimula, linişti sau determina să aibă un anumit comportament (să vândă sau să cumpere ceva, să-ţi împrumute ceva, să accepte ceva, etc).

Cuvintele au o asemenea forţă, forţă ce se poate întoarce împotriva vorbitorului neatent sau inconştient. Ai auzit cumva de ministrul care s-a împuşcat singur (într-o zonă foarte sensibilă pentru bărbaţi), în timp ce era la vânătoare? Ceva asemănător se poate întâmpla cu cuvintele. Folosite superficial şi fără pricepere, se dovedesc periculoase, nu doar pentru cel care le recepteazǎ, ci şi pentru cel care le emite.

6.1. Capcana lui "NU"

Creierele noastre, se pare, tind în mod natural să perceapă mesajele communicate în termeni pozitivi, adică în termenii a "ceea ce este" şi mai puţin în termenii a "ceea ce nu este". Este un mod de operare ce pare a îndepărta sau elimina negaţiile, restul mesajului fiind păstrat nealterat. Dacă această ipoteză a neurolingviştilor este corectă, consecinţele, sper că îţi dai seama, sunt teribile.

Când mama, aflată la slujbă, îi spune copilului "Să nu-ţi uiţi cheile!", creierul acestuia poate înregistra mesajul "Uită-ţi cheile!".

Când pilotul de avion pleacă într-o nouă cursă şi îi spune soţiei sale "Nu ai motive să te îngrijorezi", ea poate înţelege "Ai motive să te îngrijorezi!".

Când eu îi spun studentului preocupat de promovarea examenului, date fiind absenţele de la laborator, "Nu-ţi face probleme!" e posibil ca el să audă "Fă-ţi probleme!" (Aşa e, dragul meu! Dacă ai lipsit de la laborator, ai motive serioase să te îngrijorezi şi să-ţi faci probleme. Ce faci cu cheile te priveşte pe tine.).

"Nu vă supăraţi, îmi puteţi spune cât e ceasul?" devine "Supăraţi-vă şi spuneţi-mi cât e ceasul!".

"Ai grijă să nu cazi" se transformă în "Ai grijă să cazi", "Nu mai țipa" se modifică în "Țipă", "Nu te mai foi atât în bancă" devine "Agită-te", ş.a.m.d.

Exemplele sunt nesfârşite, în cazul în care ai suficientă curiozitate pentru a-i observa pe oameni cum comunică. Descoperiri interesante poți face şi în ceea ce te priveşte (cum comunici cu tine însuți, ce îți spui în sinea ta), iar în ceea ce mă priveşte, de-a lungul acestei cărți, poți întâlni expresii de tipul "Nu vreau să spun că...", "Nu poți să ai..." sau "Nu există nici o carte...".

Sigmund Freud, încă din 1925 (studiul "Negarea") a făcut publică ideea că pentru inconştient nu există "Nu" (în termeni pozitivi, inconştientul operează doar cu "Da"). Freud îşi învață discipolii să nu ia în seamă negarea pacientului şi să selecteze conținutul pur al ideii. Astfel, dacă pacientul spune "Vă întrebați cine este această persoană din vis. **Nu este mama**", psihologul va gândi "Prin urmare e mama". Explicația este că un gând, o emoție, o reprezentare sau o dorință, considerate ca amenințătoare sau intolerabile, pot pătrunde totuşi în conştiință, cu condiția să fie negate. O parte din tensiunea psihică este astfel eliberată. Evident, conflictul nu se rezolvă deoarece conținutul inconştient nu este asumat.

În grupurile de terapie, când îi provoc pe clienți să-şi exprime sentimentele, se întâmplă frecvent să aud: "Nu pot spune că-mi eşti antipatică" (în traducere: "Nu te simpatizez!"), "Nu sunt supărat pe fratele meu!" (adică "Sunt supărat pe el!), "În nici un caz nu îmi urăsc mama" (în traducere "Îmi vine s-o strâng de gât!").

Ca specialist în devenire, când înțelegi aceste negații (însoțite şi de un limbaj corporal congruent), recomand să iei notă de ele. Deocamdată atât. Dacă îi vei spune celuilalt "Ştii, de fapt tu eşti furioasă pe mama/tata" ceea ce vei reuşi va fi să-i mobilizezi rezistențele. Uneori, e nevoie de mult timp şi multă răbdare ca dorințe şi trăiri interzise să poată fi acceptate la nivelul Eului conştient.

Confruntat cu interpretarea ta, celălalt se va împotrivi, cu atât mai intens cu cât eşti mai aproape de adevăr. "Nu asta am vrut să spun", "Nu la asta m-am gândit", nu..., nu..., nu...sunt răspunsuri frecvente. Însă dacă te gândeşti puțin, te poți întreba cu multă inocență: Dacă nu are sentimente negative față de X, de ce a simțit nevoia **să sublinieze exact asta?**

Dacă sunt perfect liniştit în prezența ta, ce rost are să-ți spun, când mă întrebi ce simt, "Nu mă tem de tine"? Dacă sunt împăcat cu comportamentul tău, la ce serveşte să te informez că "Nu am ce să-ți reproşez"? Dacă te apreciez de ce accentuez "Nu spun asta ca să te critic"?

Deşi observ de atâta vreme acest fenomen, pentru mine este în continuare fascinant să văd cum oamenii îşi comunică adevăratele gânduri şi

sentimente crezând că fac contrariul. Nu spun asta ca să te incit şi nici nu-ți sugerez să funcționezi la acest nivel de atenție!!

Revenind la ceea ce uneori se numeşte "negarea negației", adică la faptul că inconştientul generează exact imaginea negată din "Nu încercați să copiați!" sau "Nu uita să-mi telefonezi", trebuie spus că acest tip de mesaje nu devin eficiente numaidecât. Inconştientul tinde să le actualizeze, însă în conştient poate fi mai multă energie, care să contracareze tendința. Dacă-ți spun "Atenție, să nu te împiedici!" nu înseamnă că te vei împiedica în mod necesar. Este însă mai eficient să-ți spun "Păşeşte cu grijă!". În felul acesta, conştientul şi inconştientul tău vor acționa la unison (unificat).

Caută să aplici şi tu acest principiu simplu în viața ta şi observă dacă se schimbă ceva. Dacă se întâmplă să fii părinte, fă un efort mental şi schimbă stereotipuri de genul "Nu te mai fâțâi", "Nu mai fugi ca un apucat", "Nu mai țipa la sora ta", "Nu te duce la..." cu corespondentele lor pozitive. Opreşte-te din a crede că ți se întâmplă ceva dramatic, din moment ce copilul tău vrea să facă exact ceea ce îi interzici. Oricine funcționează astfel, deoarece aşa funcționează inconştientul.

Acesta e punctul în care îți voi ridica o mică problemă, sub forma unui citat din Geneza, 3, 3: "Să nu mâncați din el, nici să vă atingeți de el!". Este vorba de un mesaj comunicat de Dumnezeu lui Adam şi Evei. Iar problema care se pune este următoarea: Cunoaşte Dumnezeu principiul pe care l-am descris? Şi dacă **da**, de ce nu s-a exprimat altfel?

6.2. Da, dar...

În negocieri şi vânzări, această expresie este folosită pentru a comunica obiecțiile, fără a genera conflict sau a bloca discuția. Un "Nu" direct nu lasă loc de negocieri ulterioare, elimină toate opțiunile şi poate pune punct dialogului. Se ştie că diplomații evită să-l folosească pe "Nu". Cui îi place să fie contrat pe față, să fie contrazis sau contestat fără nici un fel de delicatețe?

Din acest punct de vedere **Da, dar...**substituie cu eleganță un **Nu** ferm şi lipsit de menajamente. Fiind o exprimare directă, clară şi puternică a poziției, "Nu" este mai masculin, în timp ce "Da, dar"..., prin "şerpuirea" pe care o conține, este mai feminin, adică mai atent la sensibilitatea şi nevoile partenerului de comunicare.

Acesta ar fi versantul pozitiv. Există însă şi un versant negativ.

Profesorul 1: Ai răspuns bine la test, dar va trebui să munceşti mai mult pentru a obține o notă maximă.

Profesorul 2: Ai răspuns bine la test şi sunt sigur că pregătindu-te mai mult vei obține nota maximă.

Fiind student, care din aceste răspunsuri ar fi mai încurajator pentru tine? Care din ele te stimulează şi care te demobilizează subtil?

"Da, dar"...are proprietatea interesantă de a pune în opoziţie două puncte de vedere şi a devaloriza unul din ele.

"Am aflat că ai intrat la Psihologie. E o facultate ce îi atrage pe mulţi, dar ştii că nu se face aproape nimic practic?"

După un astfel de mesaj începi să te întrebi dacă chiar ai făcut o alegere bună.

"Îţi stă bine în rochia asta, dar chiar merită preţul?". Plăcerea pe care ţi-o oferă complimentul este rapid anulată de ideea că eşti snoabă sau proastă de-a binelea, din moment ce ai dat atâţia bani pe ea.

Dar contrazice cuvintele care îl preced până la punctul în care te poţi întreba dacă celălalt a fost sincer. "Sunt de acord cu ceea ce spuneţi, dar nu e exagerat?". Prietene, lămureşte-mă, eşti de acord sau nu? "Apreciez ideile dumneavoastră, dar cred că există şi alte opinii". E cumva acesta un mod întortocheat de a spune "Nu dau doi bani pe ceea ce gândeşti tu"?

Da, dar simulează un acord, însă cine îl foloseşte frecvent devine tot mai puţin credibil. În fond, care e poziţia ta, îţi vine să îl întrebi. Când spui "Este o casă foarte frumoasă, dar lumina soarelui nu prea pătrunde în ea din cauza copacilor din faţă" ce vrei să spui, că tu ai cumpăra-o sau nu?

Există o modalitate de a reduce notele depreciative, potenţialul conflictogen şi natura neconvingătoare a unui mesaj de tipul "Da, dar". Ea constă în a-l înlocui pe "Dar" cu **Şi**.

"Înţeleg că traficul a fost infernal, **dar** nu puteai da un telefon să anunţi că întârzii?"

"Înţeleg că traficul a fost infernal **şi** nu ai telefonat pentru a-ţi anunţa întârzierea."

Observi diferenţa? **Şi**-ul creează o atmosferă mai destinsă, în care faptele sunt prezentate fără ca cineva să fie judecat. La al doilea mesaj e mai natural să se răspundă cu "Îmi pare rău, eram aşa de iritat, încât nu m-am putut gândi şi la tine", în timp ce primul poate genera o altă reacţie: "Ei bine, la cât de pretenţioasă eşti, chiar mă felicit acum că nu te-am sunat".

Şi-ul sugerează că două idei pot coexista în aceeaşi frază, ca două confesiuni religioase (ortodocşii şi catolicii) în aceeaşi ţară. **Dar** introduce şi un raport de dominare, o poziţie de forţă puţin îmbietoare pentru continuarea paşnică a dialogului.

"A fost o prezentare foarte bună, **dar** cam lungă."

"A fost o prezentare foarte bună **şi** care a durat mult."

În cazul doi, cel care a ţinut prezentarea, probabil, îţi va cere opinia şi altă dată. În primul caz, e ca şi cum i-ai oferi o bomboană cu o mână şi ai lua-o înapoi cu cealaltă. Data viitoare te va evita.

Exprimarea care îl conţine pe "Şi" se referă şi la aspectul negativ (nu-l eludează), însă într-un mod ce pare mai echilibrat, pe când "Da, dar..." pare a se concentra pe aspectul negativ. Această senzaţie are legătură atât cu sensibilitatea la critică, mai accentuată la cei care n-au avut părinţi hrănitori, cât şi cu reverberaţia în conştiinţă a unui material aflat la sfârşit în structura unei serii.

6.3. Dacă

A. "Dacă te vei opri din ţipat, vom putea lămuri ce s-a întâmplat."
B. "Când te vei opri din ţipat vom putea lămuri ce s-a întâmplat."

A. "Dacă faci ordine în camera ta, poţi ieşi la joacă în faţa blocului."
B. "Când vei face ordine în camera ta, te vei putea juca în faţa blocului cu prietenii tăi."

Mesajele A sunt condiţionale. Dacă îndeplineşti o anumită condiţie, atunci te vei putea bucura de un anumit avantaj. Nu e deloc clar dacă cel care emite mesajul **se aşteaptă** la îndeplinirea condiţiei.

Mesajele B includ o nuanţă temporară. Ele sunt mult mai stimulatoare, deoarece conţin o aşteptare pozitivă. "Sunt foarte sigur că vei face ordine în camera ta (deci am încredere în tine), doar că nu ştiu în ce interval de timp".

Mesajele B conţin şi ele o condiţie, pusă însă în termeni mult mai acceptabili decât în cazul A. Iată cum simpla schimbare a unui cuvânt, **"Când"** în loc de **"Dacă"**, determină un efect psihologic diferit. Reţine acest amănunt, viitorule specialist în psihologia comunicării!

A: "Dacă vei trece acest examen vom putea discuta despre includerea ta în echipa pe care o conduc."

B: "Când vei trece acest examen vom putea discuta despre admiterea ta în echipă."

Prin fraza B nu se pune în nici un fel la îndoială competenţa sau abilitatea rezolutivă a candidatului. Ea transformă selecţia în echipă într-o simplă chestiune de timp. "am încredere în capacitatea ta, ştiu că vei trece acest test, nu ştiu însă când."

Fraza A nu transmite această încredere. "Poate îl vei trece, poate nu. Rămâne să demonstrezi". Nu e prea încurajator, nu-i aşa? Observă cum mesaje **aproape** identice generează la nivelul inconştientului receptorului o stare de mobilizare a resurselor ("Aha, se aşteaptă să iau examenul, crede în valoarea

care se poate dovedi fie activatoare, fie
u sunt clare aptitudinile mele").
nlocuire a unui cuvințel poate determina
ıcrederea pe care o transmit în resursele
ı reușita sa, înțelegând că e nevoie doar de
.
ɔoate dovedi pozitiv și eficient **pentru tine.**
putea răspunde la această cerere?"
e la această cerere?"
elălalt să-mi răspundă sau nu. Singura mea
trebând astfel, elimin orice posibilitate de
să mă gândesc", etc. Este un raport în care
spuns clar și am o așteptare pozitivă în ceea
m mai multe șanse ca o persoană să facă un
eb **"Când"** în loc de **"Dacă"**.
gime această carte, îmi vei fi recunoscător

e te crezi? În plus, nu am nici un chef să fiu
m cumpărat-o?"
le citit cartea, îmi vei mulțumi"
ebuie să fie ceva foarte interesant. Mi-e cam
ı."

ıți dacă, mergând la stomatolog pentru o
încerca să scot acest molar"? Adică, vezi tu,
nu e sigur că voi reuși. Ce fel de fiori "te

r care îți spune "Voi realiza imediat această
iguranță, că ești pe mâini bune, asta dacă poți
trinsecă relației cu un dentist.
face sau **voi realiza**, **voi încerca** sugerează și,
. Nu ți-am garantat reușita, așa că de ce să te
? Dacă **voi face exclude eșecul** și îți creează o
introduce **ideea de eșec**, putând, în funcție de
ca ceva absolut normal.
" eviți orice fel de angajament ferm, o asumare
uri care să conducă la succes. Este poziția mai
adult, cineva care nu este conștient sau nu este

Pe de altă parte, spunând **"Voi face"** nu doar că îți securizezi interlocutorul, dar te și automotivezi, obligându-te să fii mai atent și să treci la acțiune mai repede. Cunosc câțiva oameni care, de câțiva ani, "încearcă" să se schimbe, "reușind" să fie aceiași.

A spune "Voi face" este echivalent cu a îți da cuvântul, a face o promisiune precisă. Iar un om responsabil, cum probabil știi, este cineva care își ține promisiunea. "Voi încerca" lasă deschisă portița amânărilor, a tatonărilor ezitante, a acțiunii superficiale sau inconsecvente. În fond, când ai spus că "Vei încerca" nu ai promis nimic, așa că de ce să te simți vinovat?

"Voi încerca să merg la cursuri și seminarii, dacă tot am intrat la facultate."

"Voi merge la cursuri și seminarii."

Care din aceste mesaje crezi că este mai liniștitor pentru părinții tăi care îți finanțează studiile? Și ce ai dori să-ți răspundă copilul tău: "Voi încerca să cumpăr azi pâine" sau "Astăzi voi cumpăra eu pâine"? Și care angajat va fi perceput de șeful său ca o persoană serioasă și aptă pentru a fi promovată, cel care spune "Voi încerca să termin acest raport până marți" sau cel care spune "Voi termina acest raport până marți"?

Cu excepția situațiilor în care există factori greu controlabili sau te confrunți cu certe limite personale, pentru a crea un impact pozitiv atât partenerului tău cât și ție, îți recomand să-l înlocuiești pe "Voi încerca" cu "Voi face". Ce zici, vei încerca, pardon, vei face asta?

6.5. Nu pot

Acesta e unul din cele mai contraproductive mesaje pe care îl poți transmite propriei minți, reușind astfel să te limitezi și să-ți blochezi resursele. De asemenea, e o atrăgătoare tehnică de autoprotecție, pentru că pe orice "Nu vreau să" îl poți împacheta într-un mult mai acceptabil "Nu pot să...".

"Nu pot să vorbesc în fața unui grup de oameni. Nu am ce să fac. Sunt timid". Nu pot să vorbesc. Nu pot să vorbesc. Ai auzit de profeția care se autoîmplinește? Spune-ți de suficiente ori că nu poți și, cu certitudine, când vei apărea în fața unui public, vei fi paralizat.

Credința mea este că există puține lucruri pe care oamenii nu le pot face. Restul sunt lucruri pe care **nu doresc/nu vor** să le facă. Eu, de pildă, n-am făcut niciodată alpinism. Asta nu înseamnă că nu pot să fac în viitor. Cu ceva antrenament la Ecran Club și apoi în aer liber, cu un instructor priceput și suport financiar pentru echipamentul de rigoare, aș putea încerca, nu, reformulez, mă voi cățăra pe un vârf de munte neprietenos. Rezultă de aici că o voi face? Nicidecum. Îți garantez că nu o voi face. Nu vreau să fac alpinism. Dar pot să fac, dacă îmi propun asta.

e care se poate dovedi fie activatoare, fie
u sunt clare aptitudinile mele").
înlocuire a unui cuvințel poate determina
ncrederea pe care o transmit în resursele
n reuşita sa, înțelegând că e nevoie doar de
ı.
ɔoate dovedi pozitiv şi eficient **pentru tine.**
putea răspunde la această cerere?"
e la această cerere?"
:elălalt să-mi răspundă sau nu. Singura mea
trebând astfel, elimin orice posibilitate de
să mă gândesc", etc. Este un raport în care
spuns clar şi am o aşteptare pozitivă în ceea
m mai multe şanse ca o persoană să facă un
reb **"Când"** în loc de "**Dacă**".
ɜgime această carte, îmi vei fi recunoscător

e te crezi? În plus, nu am nici un chef să fiu
ım cumpărat-o?"
de citit cartea, îmi vei mulțumi"
ebuie să fie ceva foarte interesant. Mi-e cam
ıi."

ıți dacă, mergând la stomatolog pentru o
încerca să scot acest molar"? Adică, vezi tu,
nu e sigur că voi reuşi. Ce fel de fiori "te

r care îți spune "Voi realiza imediat această
iguranță, că eşti pe mâini bune, asta dacă poți
trinsecă relației cu un dentist.
face sau **voi realiza, voi încerca** sugerează şi,
. Nu ți-am garantat reuşita, aşa că de ce să te
? Dacă **voi face exclude eşecul** şi îți creează o
introduce **ideea de eşec**, putând, în funcție de
:a ceva absolut normal.
" eviți orice fel de angajament ferm, o asumare
uri care să conducă la succes. Este poziția mai
adult, cineva care nu este conştient sau nu este

Pe de altă parte, spunând **"Voi face"** nu doar că îți securizezi interlocutorul, dar te şi automotivezi, obligându-te să fii mai atent şi să treci la acțiune mai repede. Cunosc câțiva oameni care, de câțiva ani, "încearcă" să se schimbe, "reuşind" să fie aceiaşi.

A spune "Voi face" este echivalent cu a îți da cuvântul, a face o promisiune precisă. Iar un om responsabil, cum probabil ştii, este cineva care îşi ține promisiunea. "Voi încerca" lasă deschisă portița amânărilor, a tatonărilor ezitante, a acțiunii superficiale sau inconsecvente. În fond, când ai spus că "Vei încerca" nu ai promis nimic, aşa că de ce să te simți vinovat?

"Voi încerca să merg la cursuri şi seminarii, dacă tot am intrat la facultate."

"Voi merge la cursuri şi seminarii."

Care din aceste mesaje crezi că este mai liniştitor pentru părinții tăi care îți finanțează studiile? Şi ce ai dori să-ți răspundă copilul tău: "Voi încerca să cumpăr azi pâine" sau "Astăzi voi cumpăra eu pâine"? Şi care angajat va fi perceput de şeful său ca o persoană serioasă şi aptă pentru a fi promovată, cel care spune "Voi încerca să termin acest raport până marți" sau cel care spune "Voi termina acest raport până marți"?

Cu excepția situațiilor în care există factori greu controlabili sau te confrunți cu certe limite personale, pentru a crea un impact pozitiv atât partenerului tău cât şi ție, îți recomand să-l înlocuieşti pe "Voi încerca" cu "Voi face". Ce zici, vei încerca, pardon, vei face asta?

6.5. Nu pot

Acesta e unul din cele mai contraproductive mesaje pe care îl poți transmite propriei minți, reuşind astfel să te limitezi şi să-ți blochezi resursele. De asemenea, e o atrăgătoare tehnică de autoprotecție, pentru că pe orice "Nu vreau să" îl poți împacheta într-un mult mai acceptabil "Nu pot să...".

"Nu pot să vorbesc în fața unui grup de oameni. Nu am ce să fac. Sunt timid". Nu pot să vorbesc. Nu pot să vorbesc. Ai auzit de profeția care se autoîmplineşte? Spune-ți de suficiente ori că nu poți şi, cu certitudine, când vei apărea în fața unui public, vei fi paralizat.

Credința mea este că există puține lucruri pe care oamenii nu le pot face. Restul sunt lucruri pe care **nu doresc/nu vor** să le facă. Eu, de pildă, n-am făcut niciodată alpinism. Asta nu înseamnă că nu pot să fac în viitor. Cu ceva antrenament la Ecran Club şi apoi în aer liber, cu un instructor priceput şi suport financiar pentru echipamentul de rigoare, aş putea încerca, nu, reformulez, mă voi cățăra pe un vârf de munte neprietenos. Rezultă de aici că o voi face? Nicidecum. Îți garantez că nu o voi face. Nu vreau să fac alpinism. Dar pot să fac, dacă îmi propun asta.

care se poate dovedi fie activatoare, fie
ı sunt clare aptitudinile mele").
ılocuire a unui cuvințel poate determina
ıcrederea pe care o transmit în resursele
ı reușita sa, înțelegând că e nevoie doar de

oate dovedi pozitiv și eficient **pentru tine.**
utea răspunde la această cerere?"
e la această cerere?"
elălalt să-mi răspundă sau nu. Singura mea
rebând astfel, elimin orice posibilitate de
să mă gândesc", etc. Este un raport în care
puns clar și am o așteptare pozitivă în ceea
n mai multe șanse ca o persoană să facă un
eb **"Când"** în loc de "**Dacă**".
gime această carte, îmi vei fi recunoscător

e te crezi? În plus, nu am nici un chef să fiu
m cumpărat-o?"
le citit cartea, îmi vei mulțumi"
ebuie să fie ceva foarte interesant. Mi-e cam
ı."

ıți dacă, mergând la stomatolog pentru o
încerca să scot acest molar"? Adică, vezi tu,
nu e sigur că voi reuși. Ce fel de fiori "te

r care îți spune "Voi realiza imediat această
iguranță, că ești pe mâini bune, asta dacă poți
trinsecă relației cu un dentist.
face sau **voi realiza**, **voi încerca** sugerează și,
. Nu ți-am garantat reușita, așa că de ce să te
? Dacă **voi face exclude eșecul** și îți creează o
introduce **ideea de eșec**, putând, în funcție de
ca ceva absolut normal.
" eviți orice fel de angajament ferm, o asumare
uri care să conducă la succes. Este poziția mai
adult, cineva care nu este conștient sau nu este

Pe de altă parte, spunând **"Voi face"** nu doar că îți securizezi interlocutorul, dar te și automotivezi, obligându-te să fii mai atent și să treci la acțiune mai repede. Cunosc câțiva oameni care, de câțiva ani, "încearcă" să se schimbe, "reușind" să fie aceiași.

A spune "Voi face" este echivalent cu a îți da cuvântul, a face o promisiune precisă. Iar un om responsabil, cum probabil știi, este cineva care își ține promisiunea. "Voi încerca" lasă deschisă portița amânărilor, a tatonărilor ezitante, a acțiunii superficiale sau inconsecvente. În fond, când ai spus că "Vei încerca" nu ai promis nimic, așa că de ce să te simți vinovat?

"Voi încerca să merg la cursuri și seminarii, dacă tot am intrat la facultate."

"Voi merge la cursuri și seminarii."

Care din aceste mesaje crezi că este mai liniștitor pentru părinții tăi care îți finanțează studiile? Și ce ai dori să-ți răspundă copilul tău: "Voi încerca să cumpăr azi pâine" sau "Astăzi voi cumpăra eu pâine"? Și care angajat va fi perceput de șeful său ca o persoană serioasă și aptă pentru a fi promovată, cel care spune "Voi încerca să termin acest raport până marți" sau cel care spune "Voi termina acest raport până marți"?

Cu excepția situațiilor în care există factori greu controlabili sau te confrunți cu certe limite personale, pentru a crea un impact pozitiv atât partenerului tău cât și ție, îți recomand să-l înlocuiești pe "Voi încerca" cu "Voi face". Ce zici, vei încerca, pardon, vei face asta?

6.5. Nu pot

Acesta e unul din cele mai contraproductive mesaje pe care îl poți transmite propriei minți, reușind astfel să te limitezi și să-ți blochezi resursele. De asemenea, e o atrăgătoare tehnică de autoprotecție, pentru că pe orice "Nu vreau să" îl poți împacheta într-un mult mai acceptabil "Nu pot să...".

"Nu pot să vorbesc în fața unui grup de oameni. Nu am ce să fac. Sunt timid". Nu pot să vorbesc. Nu pot să vorbesc. Ai auzit de profeția care se autoîmplinește? Spune-ți de suficiente ori că nu poți și, cu certitudine, când vei apărea în fața unui public, vei fi paralizat.

Credința mea este că există puține lucruri pe care oamenii nu le pot face. Restul sunt lucruri pe care **nu doresc/nu vor** să le facă. Eu, de pildă, n-am făcut niciodată alpinism. Asta nu înseamnă că nu pot să fac în viitor. Cu ceva antrenament la Ecran Club și apoi în aer liber, cu un instructor priceput și suport financiar pentru echipamentul de rigoare, aș putea încerca, nu, reformulez, mă voi cățăra pe un vârf de munte neprietenos. Rezultă de aici că o voi face? Nicidecum. Îți garantez că nu o voi face. Nu vreau să fac alpinism. Dar pot să fac, dacă îmi propun asta.

mea") respectiv o stare de tensiune care se poate dovedi fie activatoare, fie blocantă ("Nu te aştepţi să reuşesc, nu sunt clare aptitudinile mele").

Pare uimitor, dar simpla înlocuire a unui cuvinţel poate determina efecte psihologice spectaculoase. Încrederea pe care o transmit în resursele celuilalt îl face pe acesta mai sigur în reuşita sa, înţelegând că e nevoie doar de muncă şi timp pentru a le valorifica.

În alte situaţii, "Când" se poate dovedi pozitiv şi eficient **pentru tine.**

A: "Mă întreb dacă mi-aţi putea răspunde la această cerere?"

B: "Când îmi veţi răspunde la această cerere?"

Nu se pune problema ca celălalt să-mi răspundă sau nu. Singura mea problemă este când o va face. Întrebând astfel, elimin orice posibilitate de tergiversare: "Să mai vedem", "O să mă gândesc", etc. Este un raport în care îmi afirm dreptul de a pirmi un răspuns clar şi am o aşteptare pozitivă în ceea ce-l priveşte pe partenerul meu. Am mai multe şanse ca o persoană să facă un lucru practic pentru mine dacă întreb **"Când"** în loc de "**Dacă**".

A: "Dacă vei citi în întregime această carte, îmi vei fi recunoscător toată viaţa."

Posibil răspuns: "Da' cine te crezi? În plus, nu am nici un chef să fiu recunoscător cuiva. De ce dracu' am cumpărat-o?"

B: "Când vei fi terminat de citit cartea, îmi vei mulţumi"

Posibil răspuns: "Hm, trebuie să fie ceva foarte interesant. Mi-e cam somn, dar o să mai citesc 10 pagini."

6.4. Voi încerca

Cum crezi că te-ai simţi dacă, mergând la stomatolog pentru o extracţie, acesta ţi-ar spune "Voi încerca să scot acest molar"? Adică, vezi **tu**, stimate pacient, eu voi încerca, nu e sigur că voi reuşi. Ce fel de fiori "te încearcă" pe şira spinării?!

Prin contrast, un doctor care îţi spune "Voi realiza imediat această extracţie" îţi creează o stare de siguranţă, că eşti pe mâini bune, asta dacă poţi să faci abstracţie de neliniştea intrinsecă relaţiei cu un dentist.

Spre deosebire de **voi face** sau **voi realiza**, **voi încerca** sugerează şi, uneori, chiar legitimează eşecul. Nu ţi-am garantat reuşita, aşa că de ce să te superi sau să-mi reproşezi asta? Dacă **voi face exclude eşecul** şi îţi creează o aşteptare optimistă, **voi încerca** introduce **ideea de eşec**, putând, în funcţie de ton, ca nereuşita să apară chiar ca ceva absolut normal.

Spunând **"Voi încerca"** eviţi orice fel de angajament ferm, o asumare responsabilă a unui set de măsuri care să conducă la succes. Este poziţia mai mult a unui copil decât a unui adult, cineva care nu este conştient sau nu este sigur de resursele sale.

Pe de altă parte, spunând **"Voi face"** nu doar că îţi securizezi interlocutorul, dar te şi automotivezi, obligându-te să fii mai atent şi să treci la acţiune mai repede. Cunosc câţiva oameni care, de câţiva ani, "încearcă" să se schimbe, "reuşind" să fie aceiaşi.

A spune "Voi face" este echivalent cu a îţi da cuvântul, a face o promisiune precisă. Iar un om responsabil, cum probabil ştii, este cineva care îşi ţine promisiunea. "Voi încerca" lasă deschisă portiţa amânărilor, a tatonărilor ezitante, a acţiunii superficiale sau inconsecvente. În fond, când ai spus că "Vei încerca" nu ai promis nimic, aşa că de ce să te simţi vinovat?

"Voi încerca să merg la cursuri şi seminarii, dacă tot am intrat la facultate."

"Voi merge la cursuri şi seminarii."

Care din aceste mesaje crezi că este mai liniştitor pentru părinţii tăi care îţi finanţează studiile? Şi ce ai dori să-ţi răspundă copilul tău: "Voi încerca să cumpăr azi pâine" sau "Astăzi voi cumpăra eu pâine"? Şi care angajat va fi perceput de şeful său ca o persoană serioasă şi aptă pentru a fi promovată, cel care spune "Voi încerca să termin acest raport până marţi" sau cel care spune "Voi termina acest raport până marţi"?

Cu excepţia situaţiilor în care există factori greu controlabili sau te confrunţi cu certe limite personale, pentru a crea un impact pozitiv atât partenerului tău cât şi ţie, îţi recomand să-l înlocuieşti pe "Voi încerca" cu "Voi face". Ce zici, vei încerca, pardon, vei face asta?

6.5. Nu pot

Acesta e unul din cele mai contraproductive mesaje pe care îl poţi transmite propriei minţi, reuşind astfel să te limitezi şi să-ţi blochezi resursele. De asemenea, e o atrăgătoare tehnică de autoprotecţie, pentru că pe orice "Nu vreau să" îl poţi împacheta într-un mult mai acceptabil "Nu pot să...".

"Nu pot să vorbesc în faţa unui grup de oameni. Nu am ce să fac. Sunt timid". Nu pot să vorbesc. Nu pot să vorbesc. Ai auzit de profeţia care se autoîmplineşte? Spune-ţi de suficiente ori că nu poţi şi, cu certitudine, când vei apărea în faţa unui public, vei fi paralizat.

Credinţa mea este că există puţine lucruri pe care oamenii nu le pot face. Restul sunt lucruri pe care **nu doresc/nu vor** să le facă. Eu, de pildă, n-am făcut niciodată alpinism. Asta nu înseamnă că nu pot să fac în viitor. Cu ceva antrenament la Ecran Club şi apoi în aer liber, cu un instructor priceput şi suport financiar pentru echipamentul de rigoare, aş putea încerca, nu, reformulez, mă voi căţăra pe un vârf de munte neprietenos. Rezultă de aici că o voi face? Nicidecum. Îţi garantez că nu o voi face. Nu vreau să fac alpinism. Dar pot să fac, dacă îmi propun asta.

Potențialul mental este activat de mesaje pozitive și pline de încredere. Între **pot** și **nu pot** există o singură diferență, foarte mică. Minuscula particulă "Nu", repetată inconștient, te poate transforma într-un adevărat impotent sau infirm, în ciuda abilităților tale native. Există oameni care își formează convingeri atât de puternice și autolimitative, încât realmente nu pot face lucruri nu pentru că nu pot, ci pentru că și-au impus să nu poată. Există însă și oameni care au realizat lucruri de neînchipuit, deoarece au știut să comunice cu propria lor minte și să o orienteze adecvat.

Fiecare din noi este un aristocrat care are la dispoziție un slujitor devotat: propriul inconștient. Orice mesaj pe care îl transmiți inconștientului, acesta caută să îl facă real. Problema lui este că nu face judecăți de valoare. Nu stă să reflecteze și să opteze sau nu pentru un curs al acțiunii. Dacă ți-ai propus să devii un alcoolic, te va îmbia mai întâi cu o bere, apoi cu alta și tot așa, până la a deveni sclavul vodcii care a împrumutat numele celui mai vizionat canal internațional din România. Dacă ți-ai propus ferm să devii psiholog profesionist (și nu unul amator, dar cu diplomă), te va orienta către cărți de calitate și oameni de la care să furi această "știință".

În loc să spui "Nu pot să fiu un bun psiholog" spune "**Încă** nu sunt un bun psiholog, dar mă pregătesc să devin". În loc de "Nu pot să-mi iau examenele din sesiune" spune "E prima sesiune din viața mea și pot să-mi iau examenele".

Reține această formulă: **N-am mai făcut asta și pot să...**Ea înlătură neputința pe care o induce "Nu pot" (cu eșecul ca rezultat previzibil) și mobilizează psihicul pentru a identifica și exploata resursele necesare succesului.

Înainte însă de a a-ți spune orice, află mai întâi **dacă vrei**. "Nu pot să am o relație cu tine (sunt căsătorit, cu copii, etc)" îl conține cumva pe "Nu vreau să am o relație cu tine"? Dacă este așa, de ce nu-ți asumi responsabilitatea pentru ceea ce simți? Când spui "Nu pot să vin cu tine în excursie (am de învățat, trebuie să o ajut pe mama, etc) vrei cumva să spui **(dar te temi)** "Nu vreau să vin cu tine în excursie"?

Cineva căruia îi spui cu sinceritate ceea ce nu vrei să faci cu el sau pentru el se va întrista, probabil, dar te va aprecia cu siguranță pentru că **nu l-ai mințit**. În același fel poți avea o mai înaltă stimă de sine recunoscând, față de tine însuți, că **nu vrei** (să faci ceva). Pe lumea asta există o mulțime de lucruri pe care nu vrem să le facem, dar ne simțim cumva obligați să le facem, ca urmare a presiunilor de tip parental. "Nu pot" apare ca o salvatoare soluție de compromis. Nu se supără nici părinții (reali sau internalizați), nici noi nu facem respectivele lucruri. Dar acest compromis nu este evolutiv. El este, ca să

zic așa, compromițător! Evoluția se produce prin asumare. Poziția ta care este? Vrei să evoluezi?

6.6. Trebuie să

A: "Trebuie să o ajuți pe sora ta mai mică".
B: "Îți propun să o ajuți pe sora ta mai mică".

A: "Trebuie să participați fiecare cu 50 de euro la cadoul pentru șeful nostru."

B: "Vă invit să participați cu 50 de euro sau să căutăm o soluție mai puțin costisitoare".

A: "Trebuie să faci ce-ți spun, fără să comentezi."
B: "Te invit să te gândești care ar fi cel mai bun comportament."

Care din cele 2 categorii de mesaje stimulează **cooperarea?** În ce cazuri sunt de așteptat mai puține conflicte și mai multă disponibilitate?

Trebuie emană de la o instanță autoritară. Nu lasă loc pentru opțiuni și te transformă într-un roboțel căruia nu-i este permis nici un punct de vedere, misiunea lui fiind să se supună. Nu e o situație prea atrăgătoare!

Există, desigur, împrejurări în care autoritatea este legitimă și **trebuie** să te supui, spre binele tău (deseori și al altora). Dacă doctorul îți spune că trebuie să iei anumite medicamente pentru a te însănătoși, este înțelept să-l asculți. Ce te faci însă dacă mama îți spune că trebuie să te duci la piață? Aceasta nu pare a fi o chestiune vitală. În fond, s-ar putea duce fratele tău, tatăl tău sau, de ce nu, mama în persoană.

Trebuie să generează rareori o atitudine binevoitoare și dorința de a colabora. Chiar dacă te supui, este posibil să o faci având resentimente (ești furios, dar te temi să te exprimi). Dacă te împotrivești, celălalt se poate înfuria ("Cum îndrăznești?"), născându-se un conflict care să vă consume energia amândurora.

Oamenii se nasc cu nevoia de a se simți liberi. **Trebuie** nu vine deloc în întâmpinarea acestei nevoi. El este însoțit de ideea de obligație și adesea de sarcină neplăcută. Cine are chef să se ducă la piață când atâtea CD-uri așteaptă să fie ascultate, ca să nu mai vorbim de DVD-urile a căror vizionare a întârziat nepermis de mult.

Hotărât lucru, trebuie să renunțăm la **trebuie!**

De aceea, în situațiile în care este posibil (care sunt mai numeroase decât îți închipui), pentru a beneficia nu de împotrivirea, ci de cooperarea partenerului de comunicare, în loc să-l obligi să facă ceva ce vrei tu, **invită-l să aleagă** între mai multe opțiuni. Atenție, căci intervine o nevinovată manipulare! Dacă ești ingenios, aceste opțiuni i le oferi tot **tu**. **Trebuie** să-ți

atingi scopul, nu-i aşa? Diferenţa este, dacă acceptă să coopereze, că va avea o anumită satisfacţie, deoarece a putut să aleagă între mai multe variante.

A: "Trebuie să citeşti această carte până lunea viitoare."

B: "Poţi împrumuta această carte de la un coleg sau de la bibliotecă şi o poţi citi acasă, în linişte. Te invit să revii lunea viitoare, pentru a discuta pe marginea ei."

A: "Trebuie să mergem în week-end la ai mei."

B: "Îţi propun ca la sfârşitul săptămânii să facem o vizită familiei mele. Tu cum ai prefera, să mergem sâmbătă sau duminică?"

Sper că ai remarcat fineţea şi eleganţa mesajelor B. Iată ce trebuie să faci şi tu. Adică, nu… Te invit ca, atunci când comunici, să cauţi abordarea cea mai potrivită.

6.7. Dacă aş fi

Dacă aş fi citit mai atent ultimile 3 cursuri…

Dacă aş fi fost mai prudent…

Dacă aş fi ţinut cont de sfatul tău…

…nu mi s-ar fi întâmplat aşa ceva. Ceva regrete în această frază? Cu siguranţă! Folosesc la ceva? Aproape la nimic, dacă nu sunt însoţite de căutarea unor modalităţi noi de acţiune.

Dacă aş fi este acel tip de expresie care îţi permite să te lamentezi, să te plângi, să te autocompătimeşti la nesfârşit, fiind preocupat exclusiv de **trecut**. Trecutul are o particularitate interesantă: **nu mai poate fi schimbat**! A te apleca asupra trecutului pentru a-l analiza şi a înţelege unde ai greşit e una, a fi acaparat de trecut fără a schimba nimic în prezent este cu totul altceva. A fi orientat spre trecut este ca şi cum ai încerca să mergi înainte privind înapoi.

"Dacă aş fi" te cufundă în regrete şi frământări, te închide într-un cerc vicios ale cărui corespondente psihologice sunt victimizarea, deprimarea sau disperarea.

A: "Dacă mi-aş fi ascultat intuiţia, nu i-aş fi împrumutat atâţia bani."

B: "Am greşit împrumutându-i o sumă aşa de mare. Data viitoare voi avea mai multă încredere în intuiţia mea."

Mesajul B integrează trecutul (greşeala este recunoscută) şi, în acelaşi timp, oferă o deschidere către viitor (conţine o afirmaţie pozitivă). Trecutul nu este desconsiderat sau negat, dimpotrivă, este acceptat împreună cu învăţătura pe care o poartă. Nu poate fi schimbat, într-adevăr, însă este folosit pentru a modela viitorul într-un mod constructiv. Este inutil despre ceea ce ar fi putut să fie. Mult mai eficient este să te orientezi către **ceea ce va fi**, ştiind cum să gândeşti sau să te comporţi astfel încât să nu se mai repete **ceea ce a fost.**

Dacă aş fi indică ataşamentul faţă de trecut şi pericolul de a fi absorbit de acesta. **De astăzi, de acum voi…** orientează mintea din prezent spre viitor şi semnalează revenirea rapidă după un eşec, o greşeală sau un insucces.

A: "Dacă aş fi fost mai prudent aş fi evitat accidentul."

B: "Am greşit conducând cu asemenea viteză. De astăzi voi şofa mai atent."

A: "Dacă m-aş fi hrănit mai sănătos, nu mai stăteam acum în spital."

B: "Am dus o viaţă neechilibrată. Începând de acum mă voi strădui să nu mai fac excese."

În familie, părinţii în al căror limbaj curent intră "dacă aş fi", îşi învaţă copiii să fie victime, adică să fie neajutoraţi şi neputincioşi, aşteptând ca altcineva să le rezolve problemele. Victimile nu cred că pot opera schimbări pozitive în vieţile lor, se simt apăsate de trecut şi nu-şi asumă riscurile implicării în propriile lor vieţi, fiind ocupate cu tânguiala şi jelitul.

Crescând, copiii care au parte de aceste "demonstraţii" devin, la rândul lor, **victime psihologice**, oameni cu un nivel scăzut al stimei de sine, neîncrezători în resursele personale, căutând intens pe cineva care să îi "salveze" sau măcar să le întărească ideea că sunt lipsiţi de putere, dezavantajaţi, bătuţi de soartă.

Vestea bună este că orice victimă poate deveni un descoperitor punându-şi o întrebare simplă: "Ce pot să fac pentru a îmbunătăţi starea de lucruri?". Şi nu doar atât. Trecând la fapte. Iar expresia **începând de acum, voi…** este de un real ajutor.

6.8. Ca să fiu sincer

"Ca să fiu sincer, am uitat să fac ce ţi-am promis."

Şi dacă nu erai sincer, ce spuneai? Că ai fost reţinut? Că a intervenit ceva în ultimul moment?

"Ca să vă spun adevărul, domnule profesor, nu intenţionam să folosesc aceste copiuţe". Intenţionai să foloseşti altele? Şi de ce trebuie să mă asiguri că spui adevărul?

Ca să fiu sincer este un clişeu de limbaj care îl face pe interlocutor circumspect, dacă nu cumva suspicios de-a binelea. Oamenii care sunt oneşti nu mai simt nevoia să sublinieze asta. "Ştii, acum sunt sincer cu tine". Aha, vrei să spui că altădată n-ai fost sau nu vei mai fi?

Un om integru spune adevărul pur şi simplu. Într-un astfel de om ai încredere. Eşti înclinat să lucrezi sau să cooperezi cu el. Un om care îţi garantează că îţi spune adevărul ("Să-mi sară ochii! Să moară mama! Pe

onoarea mea!") naşte îndoieli. De ce accentuează asta? De ce vrea să mă convingă de faptul că nu minte?

Nu e mult de analizat aici. În loc să spui **Ca să fiu sincer**, mai bine **fii sincer!** Arată că eşti un om onest şi deschis nu prezentându-te astfel, ci fiind astfel.

Pe şosea, semnalele de avertizare dinaintea unei curbe foarte strânse comunică faptul că urmează o curbă foarte periculoasă, în condiţiile în care, până atunci, drumul a fost drept. Prin urmare, ceva urmează să se schimbe. În acelaşi fel, avertizarea că vei fi sincer, indirect, comunică faptul că până atunci **nu ai fost.**

Renunţă la această "declaraţie de sinceritate". În loc de "Ca să fiu sincer..." sau "Ca să spun adevărul...", spune adevărul fără introduceri. Nu vei regreta. Deşi, ca să fiu sincer...

6.9. N-ar trebui

N-ar trebui să mănânc atât.
N-ar trebui să vorbesc aşa cu soţia mea.
N-ar trebui să arunc hârtii pe stradă.

Care din persoanele care se exprimă aşa crezi că, **într-adevăr**, nu va mai face lucrul acela? Eu cred că nici una. Opţionalul din "trebuie" induce o asemenea relaxare, încât e foarte puţin probabil să pui în practică ceea ce ştii foarte bine că **ar trebui.**

Ideea că ar trebui sau n-ar trebui să se întâmple ceva e tot atât de aproape de noţiunea de angajament ferm ca naţionala de fotbal a României de Euro 2004, actualmente în plină desfăşurare în Portugalia. Mesajele de acest tip îi creează, celui care le receptează, un sentiment de siguranţă minuscul în legătură cu ceea ce se va întâmpla. Ele nu sunt mobilizatoare nici pentru cel care le emite. Cunoşti pe cineva care ţi-a spus de vreo sută de ori până acum că "Ar trebui să se lase de fumat" sau că "N-ar trebui să mai mănânce atâtea dulciuri"?

Un standard la care mă raportez sau o regulă de conduită pe care nu o încalc e formulată în termeni categorici. "Îmi interzic să împuşc oamenii" e foarte diferit de "N-ar trebui să împuşc oamenii". În al doilea caz, ştiu că n-ar trebui, dar acum, dacă am împuşcat 2-3, nu-i nici o pagubă. "Nu-mi permit să fac pipi la catedră" nu seamănă deloc cu "N-ar trebui să fac pipi la catedră". Dacă operez cu tolerantul **n-ar trebui**, nu e exclus ca într-o zi chiar să fac, în semn de omagiu pentru actualul sistem de învăţământ.

Este adevărat, numeroase reguli inflexibile transformă viaţa într-un coşmar. Dacă doreşti însă să renunţi la un obicei în mod evident distrugător pentru tine şi/sau pentru alţii, ai nevoie de o regulă rigidă (iată că e bună şi rigiditatea la ceva!).

A: "N-ar trebui, la 30 de ani, să mai trăiesc din economiile părinţilor mei."

B: "Îmi voi câştiga singur banii, de acum încolo."

A: "N-ar trebui să mai consum droguri."
B: "Începând de astăzi mă oblig să elimin drogurile din viaţa mea."

6.10. Alte clişee

Mai există o serie de expresii, din categoria clişeelor, care avertizează că ceea ce urmează a fi spus este, de fapt, esenţa mesajului. Acestea sunt: **fiindcă veni vorba, ca să nu uit, dacă mă gândesc bine, mă întrebam dacă.**

"Îmi pare bine că m-ai întrebat despre fiul meu. Fiindcă veni vorba, nu vrei să-i pui o pilă la facultate?"

"A fost o seară minunată. Mă întrebam dacă nu vrei să urci puţin la mine?"

Aceste cuvinte preambalate atenuează importanţa afirmaţiei pe care vorbitorul urmează să o formuleze.

Alte expresii sunt pur şi simplu truisme şi platitudini, asta în cazul în care nu încearcă să treacă drept mari vorbe de duh. Exemplu: "În spatele fiecărui bărbat de succes se găseşte o femeie." De ce nu un alt bărbat, îmi vine să întreb. Sau un cal. Poate o mâţă.

Cuvintele **doar** şi **numai** fac şi ele parte din categoria celor care diminuează semnificaţia următoarei părţi a mesajului. Când un student îmi spune "Doar un minut, domnule profesor" ştiu că s-a dus pauza mea în cazul în care accept. "Numai 19.000 de euro" spune agentul imobiliar despre o garsonieră pentru care proprietarul cere cel puţin 20.000.

"Pe cuvântul meu", "Vorbesc serios" şi **"Te-aş minţi eu pe tine?"** tind spre o categorie deja analizată, **ca să fiu sincer.** Cu cât sunt folosite mai des, cu atât cel care încearcă să devină convingător sau credibil convinge tot mai puţin. Nu crezi? Pe cuvânt de onoare! Te-aş minţi eu pe tine?

6.11. Numele

Un cuvânt în mod particular magic pentru un om este numele lui. Numele diferenţiază, "scoate" individul dintr-o masă amorfă de anonimi. Puţini sunt însă cei care cunosc puterea pe care o are rostirea numelui.

Cum te-ai simţi dacă, întâlnindu-te cu cineva după o perioadă lungă de timp, ai fi întâmpinat cu "Salut! Parcă te ştiu de undeva" respectiv "Salut...(numele tău)". Dale Carnegie, faimosul autor de literatură motivaţională, spunea că "numele cuiva este pentru el cea mai dulce muzică pe

care o poate auzi". Nu cred că exagerează. Oamenii sunt puternic identificați cu numele lor, iar a-l auzi este echivalent cu a fi recunoscuți psihologic.

Ce rost are să reții numele cuiva care nu are nici o importanță pentru tine? Poate că nu are nici un rost, dacă e vorba de cineva pe care ești convins că n-o să-l mai vezi, deoarece el coboară la Videle, iar tu mergi la Belgrad. Ce te faci însă cu cei pe care îi vezi mai des?

Oamenii au nevoie să fie recunoscuți și **să conteze**, adică să li se atribuie o anumită semnificație sau importanță. Una din modalitățile prin care poți face asta este să le reții numele. A cunoaște și a reține numele oamenilor este unul din secretele simple ale dezvoltării relațiilor interumane. Pare un lucru mărunt. Nu este. Gândește-te la cineva care, de câte ori te întâlnește, te întreabă: "Și cum ziceai că te cheamă?"

Compară 2 profesori, unul care se raportează la tine ca la o studentă oarecare și altul care ți se adresează folosind prenumele. Pe care îl vei simpatiza, spontan, mai mult?

A reține numele cuiva presupune un efort, mai ales dacă vii în contact cu mulți oameni, prin natura profesiei tale. Celălalt va aprecia asta, măcar la nivel inconștient. Îmi amintesc de o studentă care mi-a spus: "Sunteți singurul profesor care s-a obosit să ne rețină numele". Așa este, am muncit ceva, întrucât sunt departe de a avea o memorie excelentă (deh, a trecut tinerețea).

Când rostești numele celuilalt îi recunoști unicitatea, îi arăți că te raportezi la el ca la un **subiect** și nu ca la un **obiect**, personalizezi comunicarea. Încearcă! Reține numele celor cu care ai contacte și rostește-le măcar de 2 ori într-o conversație, la începutul și la sfârșitul ei. Observă cum te simți tu când altcineva îți rostește numele.

Pe de altă parte, când cunoști pe cineva, prezintă-te. Același lucru e valabil dacă dai un telefon. Oamenii încrezători și siguri pe sine se prezintă. Nu le este rușine de ei înșiși. Este și un mod de **a te afirma**, de a te poziționa în spațiul comunicării drept cineva care există și e important, în loc de cineva care nu contează sau care nu are nimic de spus.

Dacă ai uitat numele celuilalt, renunță la formulări radicale de tipul: "Îmi stă pe limbă numele tău". Spune simplu: "Te rog, amintește-mi cum te cheamă" sau "Te rog, amintește-mi numele tău".

Andrew Carnegie, pe vremea când se lupta cu George Pullman pentru monopolul vagoanelor de dormit, luptă care îi face pe amândoi să reducă prețurile și, astfel, să aibă profituri mai mici, a reușit imposibilul. A reușit fuziunea. Cum? I-a propus rivalului său ca noua companie să se numească "Pullman Polace Car Company". Acesta a fost un punct de cotitură în istoria industriei feroviare din SUA.

Capitolul VII

ARTA DE A PUNE ÎNTREBĂRI

Specialiștii în comunicare încep să fie convinși că natura umană a fost creată de cineva care avea o pasiune perversă pentru complexitate. Hai să ne gândim: mai întâi, oamenii percep lumea în chipuri foarte diferite. În funcție de o grămadă de factori (vârstă, sex, mediul social in care au crescut, experiențe, credințe, valori, tipare neurologice, etc.), percepțiile oamenilor diferă intre ele. Din acest motiv psihologii au afirmat despre percepție că este un **proces activ.**

Doi oameni asistă la același eveniment (o discuție aprinsă între un bătrân și un tânăr), dar îl relatează în moduri foarte deosebite unul de altul. Primul vede un ins marcat de ani, scovârgit ca un vrej de fasole, cu o șapcă albastră pe cap. O cămașă bleumarin, cu un nasture rupt și o urmă de maioneză pe umărul drept. Pantaloni de velur care o escortează, cu umflături în dreptul genunchilor. În picioare, galoși. Venit direct dintr-un film din perioada interbelică. Tânărul, in schimb, e un exemplar destul de reușit. Înalt, zvelt, păr buclat si privire ostilă de dulău deprivat de osul favorit. Costum gri-deschis impecabil, Geanfranco Ruffini, cămașă asortată Bigotti. Postură ușor tensionată, dar aer dezinvolt de om sigur pe sine.

Al doilea nu vede aproape nici unul din aceste amănunte, dar poate face un rezumat destul de bun al discuției: companii petroliere, taxe și accize, deprecierea cursului de schimb leu / euro, offshore, prețuri sub cotația mondială, piața de distribuție a carburanților, obligații contractuale, reeșalonări de datorii – aceștia sunt termenii descrierii lui. Bătrânul este un lider politic (nu pot să spun din care partid), tânărul este biznismen (lider la numărul de benzinării pe care le deține). Scopul întâlnirii: demonstrarea in rândul maselor largi, populare, a diferenței dintre cei care ne conduc și cei care îi conduc. Morala întâlnirii: chiombeală maximă la vot!

Tu, cititorule, ti-ai dat seama că oamenii noștri au dominante diferite în percepție. Unul este mult mai atent la stimulii vizuali, celălalt este mai sensibil la stimulii auditivi. Dar aceasta nu este totul. După ce receptorii specializați și-au făcut datoria, cu informațiile dobândite oamenii își construiesc reprezentări diferite asupra realității. Reprezentările nu reflectă